التواصل
غير العنيف
لغة حياة

إجعل حياتك وعلاقتك
وعالمك منسجمة مع قيمك

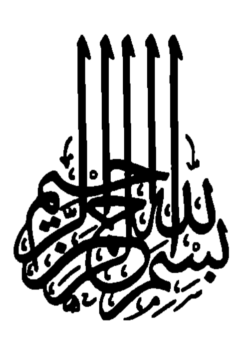
د. مارشال بي. روزنبرج

تمهيد بقلم آرون غاندي
مؤسس / رئيس معهد
إم. كيه. غاندي للاعنف

صادق عليه
ويليام يوري المشارك في تأليف كتاب *Getting To Yes*
د. توماس جوردون مؤلف كتاب
Parent Effectiveness Training


مكتبة
مؤمن قريش
لو وضع إيمان أبي طالب في كفة ميزان وإيمان هذا الخلق في الكفة الأخرى لرجح إيمانه.
الإمام الصادق (ع)
moamenquraish.blogspot.com

التواصل
غير العنيف
لغة حياة


بسم الله الرحمن الرحيم

التواصل غير العنيف لغة حياة

د. مارشال بي. روزنبرج



مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Book store ... ليست مجرد مكتبة

العنوان		الرقم		
المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)				
ص.ب ٣١٩٦	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠	١	٩٦٦+
الرياض ١١٤٧١	فاكس	٤٦٥٦٣٦٣	١	٩٦٦+
المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)				
شارع العليا	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠	١	٩٦٦+
شارع الأحساء	تليفون	٤٧٧٣١٤٠	١	٩٦٦+
الحياة مول	تليفون	٢٠٥٧٠١٠	١	٩٦٦+
طريق الملك عبد الله (حي الحمرا)	تليفون	٢٧٨٨٤١١	١	٩٦٦+
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦)	تليفون	٢٧٥٤٧١٠	١	٩٦٦+
القصيم (المملكة العربية السعودية)				
شارع عثمان بن عفان	تليفون	٣٨١٠٠٢٦	٦	٩٦٦+
الخبر (المملكة العربية السعودية)				
شارع الكورنيش	تليفون	٨٩٤٣٣١١	٣	٩٦٦+
مجمع الراشد	تليفون	٨٩٨٢٤٩١	٣	٩٦٦+
الدمّام (المملكة العربية السعودية)				
الشارع الأول	تليفون	٨٠٩٠٤٤١	٣	٩٦٦+
الأحساء (المملكة العربية السعودية)				
المبرز طريق الظهران	تليفون	٥٣١١٥٠١	٣	٩٦٦+
الجبيل. الجبيل الصناعية	تليفون	٣٤٠١٥٥٥	٣	٩٦٦+
جدة (المملكة العربية السعودية)				
شارع صاري	تليفون	٦٨٢٧٦٦٦	٢	٩٦٦+
شارع فلسطين	تليفون	٦٧٣٢٧٢٧	٢	٩٦٦+
شارع التحلية	تليفون	٦٧١١١٦٧	٢	٩٦٦+
شارع الأمير سلطان	تليفون	٤٢٠٢٠٥٠	٢	٩٦٦+
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا)	تليفون	٦٨٧٢٧٤٣	٢	٩٦٦+
مكة المكرّمة (المملكة العربية السعودية)				
أسواق الحجاز	تليفون	٥٦٠٦١١٦	٢	٩٦٦+
المدينة المنوّرة (المملكة العربية السعودية)				
جوار مسجد القبلتين	تليفون	٨٤٦٦٧٦١	٤	٩٦٦+
الدوحة (دولة قطر)				
طريق سلوى. تقاطع رمادا	تليفون	٤٤٤٠٢١٢		٩٧٤+
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)				
مركز الميناء	تليفون	٦٧٣٣٩٩٩	٢	٩٧١+
الكويت (دولة الكويت)				
حولي. شارع تونس	تليفون	٢٦١٠١١١		٩٦٥+
الشويخ. شارع الجهراء (البيبسي)	تليفون	٤٩٢٨٢٢٤		٩٦٥+

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلاتنا على:

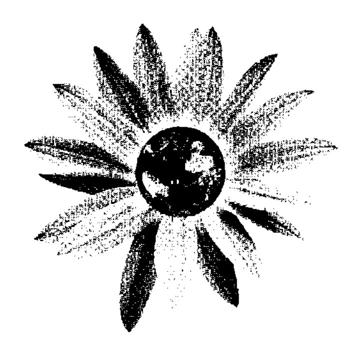
jbpublications@jarirbookstore.com

الطبعة الاولى ٢٠٠٨

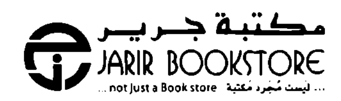
Translated from the book Nonviolent Communication: A Language of Life 2nd Edition (1-892005-03-4) by Marshall B. Rosenberg published by PuddleDancer Press,

For further information about Noviolent Communication™ please visit the Center for Nonviolent Communication on the web at: www.cnvc.org
ARABIC language edition published by JARIR BOOKSTORE.

Nonviolent
COMMUNICATION™
A Language of Life



Marshall B. Rosenberg, Ph.D.





ما يقوله الناس عن كتاب "التواصل غير العنيف":

"التواصل غير العنيف هو طريقة بسيطة وفعالة في نفس الوقت للتواصل بصورة تلبي احتياجات الطرفين. وهذا الكتاب هو واحد من أكثر الكتب فائدة التي ستقرؤها على الإطلاق".

– **ويليام يوري**، المشارك في تأليف كتاب Getting to Yes
ومؤلف كتاب The Third Side

....

"كتاب مارشال روزنبرج –التواصل غير العنيف: لغة حياة– هو كتاب لا غنى عنه لكل من يرغب في تحسين مهارات التواصل لديه. وتطبيق الأفكار والمفاهيم الواردة فيه سوف يساعد في إرشاد القارئ نحو طريقة أكثر رقة وعطفاً وخالية من العنف لفهم الآخرين والتعامل معهم، كما سيعزز المزيد من الشفقة والحنو في العالم. أوصي بقراءته بشدة".

– **ماريان ويليامسن**، مؤلفة كتاب Everyday Grace،
ورئيسة مؤسسة Global Renaissance Alliance

....

"لغة التواصل غير العنيف الرائعة تغير طريقة ارتباط الآباء بالأبناء، والمدرسين بالطلاب، وارتباطنا جميعاً ببعضنا البعض، وحتى بأنفسنا. وهي لغة دقيقة ومنظمة وغاية في الرقة. والأهم من كل ذلك أنه عندما ندرس طريقة التواصل غير العنيف، فإننا لا نستطيع تجاهل إمكانية التحول والتغيير الكامنة في أي علاقة صعبة، وهذا إذا ما كلفنا أنفسنا عناء التواصل بمهارة وتعاطف".

– **برني جلاسمان**، رئيس مؤسسة Peacemaker Community
والمشارك في تأسيسها

....

"طريقة التواصل غير العنيف هي أداة فعالة للسلام والمشاركة. وهي تبين لنا كيف نصغي بتعاطف، ونعبر عن مشاعرنا واحتياجاتنا الحقيقية. إن مارشال روزنبرج عبقري في تطوير وتدريس المهارات العملية المطلوبة بصورة ملحة من أجل عالم أقل عنفاً، وأكثر تعاطفاً".

– **رايان أيسلر**، مؤلف كتب The Chalice and The Blade
و Tomorrow's Children و The Power of Partnership

"تعلمنا أن نتكلم لا أن نتواصل، وهذا قد أدى إلى الكثير من التعاسة الشخصية والاجتماعية التي لا داعي لها. وفي هذا الكتاب، سوف تجد لغة فعالة بشكل مدهش للتعبير عما في عقلك وقلبك. ومثل الكثير من الأنظمة الأنيقة، فهذا النظام بسيط في ظاهره، وتطبيقه في لحظات الانفعال مثير للتحدي، كما أن نتائجه فعالة".

– **فيكي روبين**، المشاركة في تأليف كتاب Your Money or Your Life

....

"يقدم لنا مارشال روزنبرج أكثر الوسائل فعالية لتعزيز الصحة والعلاقات. إن طريقة التواصل غير العنيف تربط بين الأرواح، وتقدم الكثير من المداواة. إنها العنصر المفقود فيما نفعله".

– **ديباك كوبرا**، مؤلف كتاب Ageless Body, Timeless Mind

....

"أعتقد أن المبادئ والأساليب الواردة في هذا الكتاب يمكن أن تغير العالم بكل معنى الكلمة، ولكن الأهم من ذلك أنها قادرة على أن تغير نوعية حياتك مع شريكة حياتك، ومع أولادك وجيرانك وزملائك وكل من تتعامل معهم. ولا يسعني أن أوفي هذا الكتاب حقه من التوصية".

– **جاك كانفيلد**، مؤلف سلسلة كتب
Chicken Soup for the Soul

....

"إن أساليب مارشال روزنبرج الديناميكية في التواصل تحول الصراعات المحتملة إلى حوارات هادئة. سوف تتعلم أدوات بسيطة لتلطيف الخلافات وخلق روابط حنونة مع أسرتك وأصدقائك ومعارفك. أوصي بهذا الكتاب بشدة".

– **د. جون جراي**، مؤلف كتاب
"الرجال من المريخ، والنساء من الزهرة"

....

"يبدأ روزنبرج بهذا السؤال: ما الذي سبب انفصالنا عن الشفقة والعطف والرحمة، وجعلنا نتصرف بعنف واستغلال؟ ويطرح روزنبرج بعض النقاط المهمة؛ منها أن المجاملات والاعتذارات هما من صور الظلم والقمع، وأن الثواب والعقاب كليهما مضران، وأن القتل هو المخرج السهل. إن تفريقه بين القوة العقابية والوقائية –وكيف نميز المواقف التي تكون القوة ضرورية فيها– هو مادة ينبغي قراءتها لكل من يعمل في مجال السياسة الخارجية أو يحافظ على الأمن والنظام في الشوارع. وفي ظل ما يطالب به من أقصى صورة من صور المسئولية –وتقبل النقد– فلا عجب أن روزنبرج لم يحظ إلا بقدر ضئيل من اهتمام وسائل الإعلام والجمهور. إنه كتاب سهل القراءة لكتابته وتخطيطه الجيدين".

– **د. كيليان**، On the Front Line, Cleveland Free Times

"إن تغيير الطريقة التي يسير بها العالم يبدو شيئاً مخيفاً، ولكن التواصل غير العنيف يساعد في تحريرنا من أنماط العنف القديمة".

– **فرانسيس ليفكوفيتز**، Body & Soul

....

"رسالة مارشال الفريدة تقدم للمدرسين خطوات سهلة للتواصل الهادئ، وطريقة جديدة للتعامل مع الأطفال والآباء".

– **باربرا موفيت**، المديرة التنفيذية،

National Center for Montessori Educators

....

"أقدر كيف استطاع هذا الكتاب جيداً أن يطرح موضوعاً ضرورياً وغاية في التعقيد بهذه الصورة البسيطة تماماً".

– **هال دويرون**، مدير،

Columbine Community Citizen's Task Force

....

"هذا الكتاب هو عمل من الطراز الأول. نحن نتكلم عن السلام، ولكن هذا الكتاب يذهب إلى ما هو أبعد من مجرد الكلام... فهو يبين لنا كيف نعلم السلام".

– **د. جيمس إي. شو**، Jack and Jill, Why They Kill

....

"في هذا العصر الذي شاعت فيه الغوغائية والخطاب غير المهذب والأحقاد العنصرية والتعصب العرقي، فإن المبادئ والممارسات الواردة في هذا الكتاب تعد مناسبة تماماً من حيث التوقيت، وضرورية من أجل حل هادئ وسلمي للصراعات، الشخصية أو العامة، والمحلية أو الدولية".

MIDWEST BOOK REVIEW, Taylor's Shelf –

....

"هذا الكتاب حافل بقصص عن عمليات التوسط في الكثير من المواقف المختلفة: الأسر، الشركات، الشرطة والعصابات، زعماء القبائل في رواندا، وغيرها. ويصف المؤلف كيف أنه في العديد من الصراعات بمجرد أن يصبح 'الأعداء' قادرين على سماع احتياجات بعضهم البعض، يصبحون قادرين على التواصل برقة وتعاطف، ويجدون حلولاً جديدة للأزمات التي كان حلها يبدو "مستحيلاً" فيما مضى. وقد قام بتجميع أفكاره في كتاب سهل القراءة يشرح نموذجه في التواصل بوضوح. فإذا أردت أن تتعلم طرقاً أكثر مهارة للتخاطب، أقترح عليك هذا الكتاب بشدة".

– **ديانا ليون**، مجلة Turning Wheel

"أوصي بهذا الكتاب بشدة لأي شخص مهتم بتكوين علاقات أكثر حميمية، أو باستكشاف الصلة بين اللغة والعنف".

- **كات لين**، The New Times

....

"عشنا لحظات مأساوية وفاجعة مراراً وتكراراً. لحظات خوف وألم وعدم تفاهم وإحباطات وإخفاقات وظلم من كل الأشكال، وبلا أمل في الخلاص. وهؤلاء الذين اشتركوا في دورات مارشال روزنبرج التدريبية لديهم رغبة حقيقية في استخدام التواصل غير العنيف كبديل سلمي لوضع حد لهذا الصراع الطويل في رواندا".

- **تيودور نيليداندي**، وزارة الخارجية

الرواندية - كيجالي، رواندا

....

"هذا الكتاب هو مادة أساسية للقراءة لكل من يسعون لوضع حد لدوائر الخلاف غير المثمرة في علاقاتهم. يتحدى مارشال روزنبرج بصورة جذرية قروناً من الفكر واللغة اللذين يولدان العنف. وإذا تعلم عدد كافٍ من الناس التواصل غير العنيف، فربما سنحيا قريباً في عالم أكثر هدوءاً وسلاماً ورقة".

- **ويس تايلور**، Progressive Health

....

"مع زيادة حالات عدم الاستقرار الأسري وزيادة العنف في المدارس، فإن أسلوب التواصل غير العنيف هو ما نحتاجه اليوم".

- **ليندا سي. ستوير**، Los Colinas Business News

....

"توصلت إلى إدراك أن أسلوبي القديم في التواصل كان يميل إلى التحامل على الآخرين وتصيد أخطائهم. وكان هذا مدعاة لتوتر الأجواء بيني وبين زملائي في العمل. أما الآن فقد تغيرت حياتي بصورة ملحوظة نتيجة لمارستي لأسلوب التواصل غير العنيف؛ فقد أصبحت أكثر استقراراً واسترخاءً حتى في أوقات انشغالي. ولم أعد أشعر بحاجة إلى اكتشاف أخطاء الآخرين أو إلقاء اللوم عليهم. وأصبح الجميع سعداء بالعمل معي لأول مرة منذ ٣٣ عاماً على امتلاكي وإدارتي لشركتي".

- رجل أعمال في كاليفورنيا

....

"إذا كنت ترغب في علاج المجرم والضحية في المجتمع، فمن المهم أن تكون هناك بدايات لذلك. وتعد طريقة التواصل غير العنيف خطوة مهمة نحو تحقيق هذا الهدف".

- نزيل بأحد السجون

"علاوة على إنقاذ زواجنا، فإن العمل الذي يقدمه مارشال يساعدنا على إصلاح علاقاتنا مع أولادنا البالغين، وعلى الارتباط مع آبائنا وأشقائنا بشكل أعمق. لقد عرض مارشال طريقة ليست فقط للعيش والتحدث والتصرف بدون عنف، وإنما أيضاً للقيام بذلك بدون أي تضحية أو تنازل من جانبك أو من جانب الآخرين".

– قارئ من أريزونا

....

"كانت طريقة التواصل غير العنيف بالنسبة لي بمثابة عملية تنويرية لم أكن أتخيل حدوثها من قبل. وقد أثرت هذه العملية على كل جوانب حياتي، ولازالت تتكشف. وفي اعتقادي أن طريقة التواصل غير العنيف توحد الحقائق الروحية التي وجدتها في كل الأديان. وقد سهلت هذه الطريقة صلاتي مع الآخرين ودعمتها، كما أن حقائقها تستطيع الصمود عند خضوعها للتجربة والاختبار. وقد قال مارشال روزنبرج في إحدى ورش العمل إن "الحب" قيمة أساسية متضمنة في جوهر كل الأديان السماوية العظيمة. كل احترامي وتقديري للنموذج الذي يعلمه هذا الكتاب كوسيلة لتعلم كيف نحب، وكذلك لبساطته الرائعة".

– قارئ من فلوريدا

....

"إن تطبيق هذه المبادئ على حياتي واستخدام هذه العملية السهلة المكونة من أربع خطوات قد ساعدني على تغيير معتقداتي القديمة وطرقي في التصرف في المواقف المختلفة، والتي كانت قد تمت برمجتي عليها. وقد مكنتني طريقة التواصل غير العنيف من التغلب على الإشراط السام، والعثور على الأم والإنسانة المحبة التي كانت حبيسة بداخلي. لقد توصل د. مارشال روزنبرج إلى طريقة للقضاء على العنف في العالم".

– ممرضة من كاليفورنيا

....

"باعتباري متخصصاً في المجال، فقد قرأت الكثير من الكتب التي تروج لمعظم الموضوعات التي تمت تغطيتها في هذا الكتاب. أما اليوم فأنا أطلب **العديد** من هذه الكتب، وخصوصاً للمراهقين الذين أتعامل معهم في حياتي. وهذا الكتاب يمارس ما ينصح به فعلاً، وقد وجدت أن الأسلوب المفصل خطوة بخطوة والممارسات والأمثلة واضحة وسهلة التطبيق".

– قارئ من ماريلاند

"لم أقرأ من قبل كتاباً عن التواصل أوضح من هذا الكتاب أو أكثر منه صراحة أو فطنة. وبعد دراسة وتدريس طرق الحسم منذ السبعينيات، فإن هذا الكتاب يعتبر نسمة من الهواء المنعش. لقد تناول روزنبرج برؤية ثاقبة العلاقة بين المشاعر والحاجات وتحمل المسئولية، وخلق بذلك أداة حقيقية للتواصل. إن هذا الكتاب السهل في قراءته بصورة مدهشة، وبما يحتويه من أمثلة رائعة وممارسات مثيرة للتحدي، يعتبر هدية حقيقية لنا جميعاً".

– قارئ من واشنطن

....

"إن أكثر الخصوم الذين واجهتهم قسوة وخطورة –ذلك الذي ألحق بي أشد الضرر، وجعلني أقضي ٣٠ عاماً من حياتي خلف القضبان– كان هو غضبي وخوفي. أكتب هذه الكلمات الآن، وأنا رجل عجوز أشيب، متمنياً من الله –قبل أن تعاني ما عانيته– أن تصغي وتتعلم طريقة التواصل غير العنيف. سوف تعلمك هذه الطريقة كيف تدرك الغضب قبل أن يتحول إلى عنف، وكيف تتفهم ما قد ينتابك من ثورات الغضب، وكيف تتعامل معها وتتحكم فيها".

– سجين يكتب إلى رفقائه من السجناء

....

"باعتباري مدرساً، فإن عملية التواصل غير العنيف تمكنني من التواصل مع الأطفال بعمق أكثر، والأطفال يحبون ويستجيبون لهذا التقدير العميق. كما يشير أولياء الأمور إلى أنهم يشعرون بأنه أصبح يتم الاستماع إليهم. وأصبحت حلول المشكلات تأتي بسهولة وتلقائية أكبر. كما أن الصراعات ومواقف سوء الفهم مع الزملاء أصبحت الآن فرصاً لخلق صلات أعمق. كما أن مشاعر الغضب والإحباط والخجل والذنب أصبحت أصدقاء تساعدني على الانتباه إلى أن هناك حاجة مهمة لا يتم تلبيتها. اقرأ هذا الكتاب".

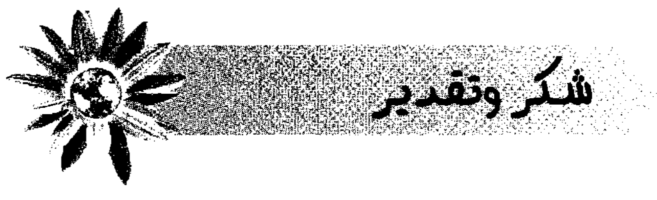
– مدرس من أوريجن

....

"أصبحت علاقتي مع زوجي، والتي كانت جيدة بالفعل، أفضل مما كانت بكثير. وقد علمت هذه الطريقة للعديد من الآباء والأمهات، وقد أبلغوني بأن هذا قد مكنهم من فهم أولادهم فهماً أعمق، مما حسن علاقتهم معهم، وقلل من التوتر والصراع".

– قارئة من إلينوي

المحتويات



شكر وتقدير

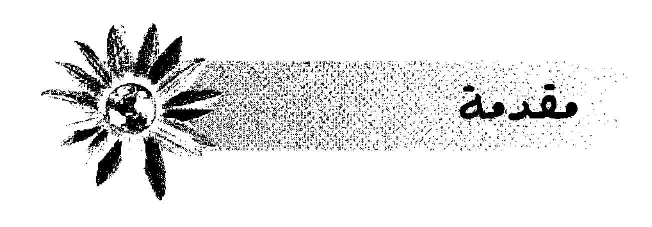
أشعر بالامتنان لأنه أتيحت لي فرصة الدراسة والعمل مع البروفيسور كارل روجرز، في وقت كان يبحث فيه مقومات العلاقات المفيدة. وقد لعبت نتائج هذا البحث دوراً أساسياً في تطور عملية التواصل التي سأصفها في هذا الكتاب.

وسوف أكون ممتناً دائماً لمساعدة البروفيسور مايكل حكيم لي على رؤية القيود العلمية والمخاطر الاجتماعية والسياسية لممارسة علم النفس بالطريقة التي كنت قد تدربت عليها، والتي تقوم على فهم البشر على أساس باثولوجي. وقد حثتني رؤية القيود التي تحيط بهذا النموذج على البحث عن طرق لممارسة علم نفس مختلف، يقوم على وضوح متزايد حول الكيفية التي قدر لنا نحن البشر العيش بها.

كما أنني ممتن أيضاً لجهود جورج ميلر وجورج ألبي لتنبيه علماء النفس إلى الحاجة لإيجاد طرق أفضل لممارسة علم النفس. وقد ساعداني على رؤية أن ضخامة المعاناة على كوكبنا تتطلب مزيداً من الطرق الفعالة لنشر المهارات التي هناك حاجة شديدة لها، أكثر مما يمكن تقديمه من خلال المنهج الإكلينيكي.

وأود أن أشكر لوسي ليو على تحرير هذا الكتاب وإعداد النص النهائي؛ وكذلك ريتا هيرزوج وكاثي سميث على ما قدمتاه من مساعدات في التحرير. كما أود أن أشكر دارولد ميليجان، وسونيا نوردنسن، وميلاني سيرز، وبريدجت بلجراف، وماريان موور، وكتريل ميككورد، وفيرجينيا هويت، وبيتر ويسملر.

وأخيراً، أود أن أعبر عن امتناني لصديقتي آني مولر. إن تشجيعها لي على أن أكون أكثر وضوحاً بشأن الأساس الروحي لعملي قد عزز هذا العمل وأثرى حياتي.



مقدمة

آرون غاندي

مؤسس/رئيس معهد إم. كيه. غاندي للّاعنف

M.K. Gandhi Institute for Nonviolence

لم تكن نشأتي كطفل ملون في جنوب إفريقيا في الأربعينيات، حيث كانت تطبق سياسة التمييز العنصري، بالشيء الذي أحسد عليه. وخصوصاً عندما يكون هناك من يذكرك في كل لحظة وفي كل يوم بلون بشرتك بكل قسوة. كما أن التعرض للضرب في سن العاشرة من قبل الشبان البيض لأنهم يعتبرونك داكناً أكثر مما ينبغي، ثم من قبل الشبان السود لأنهم يعتبرونك فاتحاً أكثر مما ينبغي، لهو تجربة مذلة، كفيلة بأن تدفع أي إنسان للعنف والانتقام.

ولفرط حنقي واستيائي، قرر أهلي أخذي إلى الهند وتركي هناك لفترة من الوقت مع جدي، الأسطورة إم. كيه. غاندي، حتى أتعلم منه كيف أتعامل مع مشاعر الغضب والإحباط والامتهان، والتي يمكن أن يثيرها بداخلي ما أجده من تحامل وتمييز بسبب لوني. وفي خلال ١٨ شهراً قضيتها هناك، تعلمت منه أكثر مما كنت أتوقع. والشيء الوحيد الذي أندم عليه الآن هو أنني كنت وقتها في الثالثة عشرة فقط، وكنت تلميذاً متواضعاً في استيعابي لهذه الدروس. ولو أنني كنت أكبر سناً وأكثر حكمة وأعمق فكراً، لتعلمت أكثر وأكثر. ولكن على الإنسان أن يقنع بما يحصل عليه وألا يكون طماعاً، وهذا درس أساسي في التعايش غير العنيف. فكيف يمكنني أن أنسى هذا؟

ومن الأشياء الكثيرة التي تعلمتها من جدي إدراك عمق مبدأ اللاعنف، والاعتراف بوجود العنف في حياة الإنسان، وبالحاجة إلى إجراء تغيير نوعي في طريقة تفكيره. فنحن في أغلب الأوقات لا نعترف بالعنف الذي بداخلنا لأننا نجهل صورته، ونفترض أننا مجردون منه لأنه من وجهة نظرنا شجار وقتل وضرب

وحرب، وهي أشياء لا يفعلها الأشخاص العاديون.

ولأجل استيعاب هذه المسألة، طلب مني جدي أن أرسم "شجرة عائلة" للعنف، باستعمال نفس المبادئ التي نطبقها عند رسم شجرة العائلة الخاصة بالنسب. وكانت حجته أنني يمكن أن أقدر اللاعنف بشكل أفضل عندما أدرك وأعترف بالعنف الكائن في العالم. ثم ساعدني جدي كل مساء في تحليل أحداث اليوم -كل شيء مررت به، أو قرأت عنه، أو رأيته، أو فعلته للآخرين- ووضعها في الشجرة، إما تحت فئة "مادي"، إذا كان العنف قد استخدمت فيه قوة مادية، أو فئة "سلبي"، إذا كان الضرر الناتج عن العنف عاطفياً بالدرجة الأولى.

وخلال أشهر قليلة، كنت قد غطيت أحد جدران غرفتي بتصرفات وأفعال متضمنة عنفاً "سلبياً"، والذي كان يصفه جدي بأنه أكثر خبثاً وغدراً من العنف "المادي". ثم أوضح لي أن العنف السلبي في النهاية يولد الغضب في نفس الضحية، مما يجعلها ترد بعنف. بعبارة أخرى، فالعنف السلبي هو الذي يزكي نار العنف المادي. ونتيجة لعدم إدراكنا أو تقديرنا لهذه الحقيقة، فإن كل جهودنا للعمل من أجل السلام إما تكون غير مثمرة، وإما تؤتي بنتائج مؤقتة. وهذا أمر منطقي؛ فكيف يمكن أن نخمد ناراً لم نقطع أولاً مصدر الوقود الذي يشعلها؟

ولطالما كان جدي يؤكد على الحاجة لتجنب العنف في عمليات التواصل، وهو نفس ما ظل مارشال روزنبرج يؤكد عليه بطريقة مثيرة للإعجاب من خلال كتاباته وندواته. وقد قرأت باهتمام بالغ كتاب روزنبرج -التواصل غير العنيف: لغة حياة- وأثار إعجابي عمق تناوله وبساطة حلوله.

وكان جدي يقول ما لم "نصبح التغيير الذي نريد رؤيته في العالم"، فلن يقع أي تغيير أبداً. ولكننا نحن جميعاً للأسف ننتظر الآخر لكي يتغير أولاً.

واللاعنف ليس استراتيجية يمكن استخدامها اليوم ونبذها غداً، ولا هو شيء يجعل الإنسان ضعيفاً أو خنوعاً، ولكنه تبني مواقف إيجابية لتحل محل المواقف السلبية التي تهيمن عليها. إن كل ما نفعله تحكمه دوافع أنانية: ما الذي سأستفيده. وما يزكي هذه الدوافع هو هذا العالم الذي تسيطر عليه المادة، والذي أصبح يحيا على الفردية الفظة. ولكن كل هذه المفاهيم السلبية لا تفضي إلى بناء أسرة أو مجتمع أو أمة متجانسة.

ولا يهم أن نقف معاً لحظة الأزمات، ونظهر وطنيتنا بالتلويح بعلم بلادنا. ولا يكفي أن نصبح قوة عظمى ببناء ترسانة أسلحة تستطيع تدمير هذه الأرض مرات ومرات. لا يكفي أن نخضع العالم عن طريق قدراتنا العسكرية؛ لأن السلام لا يمكن بناؤه على أسس من الخوف.

إن اللاعنف معناه أن نسمح للجوانب الإيجابية بداخلنا بالظهور. أن يحكمنا الحب والاحترام والتفاهم والتقدير والعطف والاهتمام بالآخرين، بدلاً من مواقف الأنانية والجشع والحقد والتحامل والشك والعدوانية، والتي تهيمن على طريقة تفكيرنا. كثيراً ما نسمع الناس يقولون: إن هذا العالم قاسٍ ولا يرحم، وإذا أردت النجاة فيه، فعليك أن تصبح قاسياً أنت أيضاً. وأنا لا أوافق على هذا الرأي بتاتاً.

فهذا العالم هو ما صنعناه منه. ولو أنه اليوم عالم قاسٍ ولا يرحم، فنحن من جعلناه كذلك بمواقفنا. ولو أننا غيرنا أنفسنا، لأمكننا تغيير العالم، وتغيير أنفسنا يبدأ بتغيير لغتنا وأساليبنا في التواصل. وأنا أوصي بشدة بقراءة هذا الكتاب، وتطبيق عملية التواصل غير العنيف التي يقدمها. وهي خطوة أولى مهمة نحو تغيير طريقتنا في التواصل، وخلق عالم تسوده الرحمة والتعاطف.

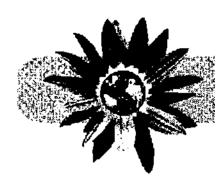
– آرون غاندي



الكلمات نوافذ (أو جدران)

أشعر أنني مسجون بكلماتك...
بأنك قد أصدرت عليّ حكمك، وأبعدتني...
ولكن قبل أن أذهب، أحتاج إلى أن أعرف
هل هذا هو ما قصدت قوله؟
قبل أن أدافع عن نفسي...
قبل أن أتكلم مجروحاً أو خائفاً...
قبل أن أشيد هذا الجدار من الكلمات...
أخبرني، هل سمعتك حقاً؟
إن الكلمات نوافذ، أو جدران...
تقيدنا، أو تحررنا.
عندما أتحدث وعندما أصغي...
اجعل نور الحب يشرق بداخلي.
ثمة أشياء أحتاج لقولها...
أشياء تعني لي الكثير...
ولو أن كلماتي لا تعبر عني بوضوح...
فهلا ساعدتني على أن أتحرر؟
إذا بدا أنني أخذلك...
إذا شعرت أنني لا أبالي بك...
فحاول أن تصغي لكلماتي
إلى المشاعر التي نتشاركها.

– راث بيبيرماير



العطاء من القلب

جوهر التواصل غير العنيف

ما أريده في حياتي هو التعاطف؛
تيار يتدفق بيني وبين الآخرين،
يقوم على العطاء المتبادل من القلب.
- مارشال روزنبرج

مقدمة

إيماناً مني بأن طبيعتنا الإنسانية هي أن نستمتع بالأخذ والعطاء بطريقة عطوفة رحيمة، فقد استحوذ على تفكيري في معظم حياتي سؤالان: ما الذي يتسبب في فصلنا عن طبيعتنا الشفوقة الرحيمة، ويجعلنا نتصرف بعنف واستغلال؟ وعلى النقيض من ذلك، ما الذي يجعل بعض الناس يظلون على صلة بتلك الطبيعة الشفوقة الرحيمة، رغم تعرضهم لأشد الظروف مشقة وقسوة؟

وقد بدأ انشغالي بهذين السؤالين في طفولتي، تقريباً في صيف عام ١٩٤٣، عندما انتقلت أسرتي إلى ديترويت، ميتشجن. ففي الأسبوع الثاني بعد وصولنا، اندلعت فتنة عرقية بسبب حادثة عرضية وقعت في أحد المتنزهات العامة. وقد قتل أكثر من أربعين شخصاً في الأيام القليلة التي تلت ذلك. وكان الحي الذي نقطنه يقع في وسط هذا العنف، مما حتم علينا أن نبقى محبوسين في منزلنا لمدة ثلاثة أيام.

وعندما خمدت هذه الفتنة وبدأت المدرسة، اكتشفت أن مجرد الاسم يمكن أن يكون محفوفاً بالمخاطر كلون البشرة. فعندما نادى المدرس اسمي أثناء مراجعة أسماء الحاضرين، حملق فيّ اثنان من التلاميذ بغضب وتمتما قائلين بصوت مستهجن:

"هل أنت زنجي؟". وبعد المدرسة، كان الاثنان في انتظاري بالخارج، ثم طرحاني على الأرض، وأوسعاني ركلاً وضرباً.

ومنذ ذلك الصيف من عام ١٩٤٣، وأنا أركز على فحص واستكشاف السؤالين السابقين. ما الذي يمكننا، على سبيل المثال، من أن نبقى على صلة بطبيعتنا الرءوفة والعطوفة حتى عند التعرض لأسوأ الظروف؟ ولا يغيب عن بالي أبداً أناس مثل إيتي هيلسام، والتي بقيت حانية رحيمة حتى وهي تتعرض للظروف البشعة في أحد معسكرات الاعتقال الألمانية. وقد كتبت في مذكراتها عن هذه الفترة:

> "لست ممن يرتعبون بسهولة. لا لشجاعة مني، ولكن لإدراكي أنني أتعامل مع بشر، وأنه ينبغي عليّ أن أحاول بأقصى جهد ممكن فهم كل ما يفعله أي إنسان. ولهذا لم تكن الأهمية الحقيقية لصبيحة هذا اليوم أن ضابطاً شاباً ساخطاً من الجستابو قد صرخ في وجهي، ولكن أنني لم أشعر تجاهه بأي نقمة أو استياء، بل بالأحرى شعرت تجاهه بشفقة حقيقية، وودت أن أساله: 'هل كنت تعيساً في طفولتك؟ هل هجرتك حبيبتك؟'. نعم، كان يبدو عليه التوتر والتحفز والغضب والضعف. كنت أتمنى أن أبدأ في معالجته على الفور، لأنني أدرك أنه هو وأمثاله من الشباب الذين يرثى لهم يمثلون خطورة كبيرة على الجنس البشري لو أطلق لهم العنان."
>
> – من مذكرات إيتي هيلسام

وبينما كنت أدرس العوامل التي تؤثر على قدرتنا على الاحتفاظ بطبيعتنا المتعاطفة، استوقفني بشدة الدور الحاسم للغة ولطريقة استخدامنا للكلمات. ثم استطعت بعد ذلك تعيين طريقة محددة للتواصل -أي التحدث والاستماع- تجعلنا نعطي من القلب، وتصلنا بأنفسنا وبالآخرين، بطريقة تسمح لما بداخلنا من حنو وشفقة بالازدهار. وأطلق على هذه الطريقة مصطلح "التواصل غير العنيف" Nonviolent Communication، مستخدماً مصطلح اللاعنف Nonviolence كما استخدمه غاندي، للإشارة إلى حالتنا الطبيعية من التعاطف، والتي تتبدى عندما يصبح القلب خالياً من العنف. فبينما قد لا نعتبر أن الطريقة التي نتكلم بها ربما تكون "عنيفة"،

فإن كلماتنا غالباً ما تؤدي إلى الجرح والألم، سواء لأنفسنا أو للآخرين. وفي بعض المجتمعات، تعرف طريقة التواصل غير العنيف التي أصفها هنا أيضاً باسم "التواصل الرحيم" Compassionate Communication.

التواصل غير العنيف: طريقة للتواصل تجعلنا نعطي من القلب.

طريقة لتركيز الانتباه

تقوم طريقة التواصل غير العنيف على اللغة ومهارات التواصل التي تقوي قدرتنا على أن نبقى بشراً، حتى عند التعرض لظروف شاقة وقاسية. ولا تحوي هذه الطريقة شيئاً جديداً؛ فكل ما تشتمل عليه معروف منذ قرون. ولكن الهدف هو تذكيرنا بما نعرفه بالفعل -كيف قدر لنا نحن البشر أن نتواصل مع بعضنا البعض- ومساعدتنا على العيش بطريقة تظهر هذه المعرفة بوضوح.

وترشدنا طريقة التواصل غير العنيف في إعادة صياغة أسلوبنا في التعبير عن أنفسنا والإصغاء للآخرين. وبدلاً من أن تأتي كلماتنا كردود أفعال تلقائية معتادة، تصبح تلك الكلمات استجابات واعية تعتمد بقوة على إدراكنا لما نلاحظه ونشعر به ونريده. سوف يصبح في استطاعتنا التعبير عن أنفسنا بصدق ووضوح، بينما نمنح الآخرين في نفس الوقت الاهتمام الذي يغلفه التعاطف والاحترام. في أي تفاعل، سوف نتمكن من الإصغاء إلى احتياجاتنا الأعمق، واحتياجات الآخرين. إن طريقة التواصل غير العنيف تدربنا على الملاحظة بدقة واهتمام، وتمنحنا القدرة على تحديد السلوكيات والظروف التي تؤثر علينا، وتعلمنا أن نعين ونعبر بوضوح عما نريده فعلياً في أي موقف. إن التواصل غير العنيف صيغة سهلة، ولكنها تحدث تغييراً هائلاً.

وحيث إن عملية التواصل غير العنيف سوف تحل محل أنماطنا القديمة في مواجهة الحكم علينا أو انتقادنا -الدفاع أو الانسحاب أو الهجوم- فإننا سنصل إلى إدراك أنفسنا وإدراك الآخرين، وكذلك إدراك نوايانا وعلاقاتنا، في ضوء جديد. وستقل مقاومتنا ومواقفنا الدفاعية وردود

سوف نرى علاقاتنا في ضوء جديد عندما نستخدم عملية التواصل غير العنيف للإصغاء إلى احتياجاتنا الأعمق، وكذلك احتياجات الآخرين.

أفعالنا العنيفة. عندما نركز على استيضاح ما نلاحظه ونشعر به ونحتاج إليه، بدلاً من تشخيص الآخرين والحكم عليهم، نكتشف عمق تعاطفنا ورحمتنا. ومن خلال تأكيدها على الإصغاء العميق -لأنفسنا وللآخرين- فإن عملية التواصل غير العنيف تعزز الاحترام واللطف والتعاطف، وتولد رغبة متبادلة في العطاء من القلب.

ورغم أنني أشير إلى التواصل غير العنيف على أنه "عملية تواصل" أو "لغة تعاطف"، إلا أنه أكثر من مجرد عملية أو لغة. فهو على مستوى أعمق، وسيلة دائمة لتذكيرنا بأن نجعل انتباهنا مركزاً دائماً على موضع تزيد فيه احتمالات حصولنا على ما ننشده.

هناك قصة عن رجل يبحث عن شيء تحت ضوء مصباح عمود الإنارة، حبواً على يديه وركبتيه. ولما سأله الشرطي عما كان يفعله، أجابه الرجل، والذي بدا ثملاً إلى حد ما، بقوله: "أبحث عن مفاتيح سيارتي". فسأله الشرطي: "هل وقعت منك هنا؟". فأجابه الرجل: "لا. لقد وقعت مني في الممر". ولما رأى على وجه الشرطي علامات الحيرة والارتباك، استطرد الرجل بسرعة قائلاً: "ولكن الإضاءة هنا أفضل بكثير".

وأنا أرى أن إشراطي الثقافي يقودني إلى تركيز انتباهي على مواضع من غير المرجح أن أحصل من خلالها على ما أريده. وقد وضعت عملية التواصل غير العنيف كوسيلة لتدريب انتباهي -وتركيز نافذة إدراكي- على مواضع لها القدرة على إعطائي ما أجد في طلبه. إن ما أريده في حياتي هو التعاطف؛ تيار يتدفق بيني وبين الآخرين، يقوم على العطاء المتبادل من القلب.

لنركز إدراكنا على مواضع نستطيع أن نأمل أن نجد فيها ما نبحث عنه.

وهذا النوع من التعاطف، والذي أشير إليه بعبارة "العطاء من القلب"، قد عبر عنه في القصيدة التالية، والتي كتبها صديقي راث بيبيرماير:

أشعر بأنك تعطيني الكثير
عندما تأخذ مني
عندما تدرك البهجة التي أشعر بها
عندما أعطيك.
وكما تعرف فعطائي لك لا لكي أجعلك
مديناً لي.
ولكنني أعطيك لأنني أرغب في التعبير عن الحب
الذي أشعر به تجاهك.
وعندما تأخذ بامتنان،
فربما يكون هذا أعظم عطاء.
ليست هناك طريقة يمكنني بها
الفصل بين الأمرين.
فأنت عندما تعطيني...
فإنني أمنحك أخذي.
وعندما تأخذ مني، أشعر بأنني
قد منحت الكثير.

– أغنية Given To (١٩٧٨) لراث
بيبيرماير، من ألبوم Given To.

عندما نعطي من القلب، فإننا نفعل ذلك بدافع البهجة التي تشع بداخلنا عندما نقوم طواعية بإثراء حياة شخص آخر. وهذا النوع من العطاء يفيد من يعطي ومن يأخذ على حد سواء. فمن يأخذ يستمتع بالهبة التي يحصل عليها، بدون أن يقلق بشأن العواقب التي تصاحب الهبات التي تمنح بدافع من الشعور بالخوف أو الذنب أو الخجل، أو الرغبة في الحصول على مكسب في المقابل. كما أن من يعطي يستفيد من تقديره لذاته الذي أصبح بحالة أفضل نتيجة لرؤية جهوده وهي تسهم من أجل إسعاد شخص آخر.

ولا يتطلب استخدام التواصل غير العنيف أن يكون من نتواصل معهم على علم ومعرفة بهذه الطريقة، أو حتى أن يكونوا متحمسين للتواصل معنا بتعاطف وتراحم. ولو أننا التزمنا بمبادئ التواصل غير العنيف، فقط بدافع أن نعطي ونأخذ بحنو وتعاطف، وفعلنا كل شيء نستطيعه من أجل أن يعرف الآخرون أن هذا هو دافعنا الوحيد، فسينضموا إلينا في هذه العملية، وفي النهاية سنصبح قادرين على

الاستجابة لبعضنا البعض بحنو وشفقة. ولا أقول إن هذا دائماً ما يحدث بسرعة. غير أنني أؤكد على أن التعاطف سوف يزدهر ويظهر للوجود عندما نبقى دائماً مخلصين لمبادئ وعملية التواصل غير العنيف.

عملية التواصل غير العنيف

من أجل الوصول إلى رغبة متبادلة في العطاء من القلب، نركز نافذة الإدراك على أربعة جوانب، نشير إليها باعتبارها المقومات الأربعة لنموذج التواصل غير العنيف.

في البداية، نحن نلاحظ ما يحدث فعلياً في الموقف: ما يقوله أو يفعله الآخرون، هل هو يجعلنا نشعر بمشاعر أفضل ويثري حياتنا ويجعلها أكثر قيمة وجمالاً أم لا؟ والسر هنا هو أن نكون قادرين على صياغة هذه الملاحظة والتعبير عنها بدون إصدار أي حكم أو تقييم، فنحدد ببساطة إن كان ما يقوله أو يفعله الآخرون يعجبنا أم لا. وبعد ذلك، نحدد مشاعرنا عند ملاحظة هذا التصرف: هل شعرنا بالجرح أم الخوف أم البهجة أم الاستمتاع أم القلق أم الغضب، إلخ؟ ثالثاً، نقرر احتياجاتنا التي ترتبط بالمشاعر التي قمنا بتحديدها. وسوف يتشكل لدينا إدراك لهذه المقومات الثلاثة عندما نستخدم عملية التواصل غير العنيف للتعبير عن أنفسنا بوضوح وصدق.

> المقومات الأربعة لعملية التواصل غير العنيف هي:
> ١. الملاحظة
> ٢. الشعور
> ٣. الاحتياجات
> ٤. الطلب

على سبيل المثال، ربما تعبر أم عن هذه العناصر الثلاثة لابنها المراهق بقولها: "فيلكس، عندما أرى بعضاً من جواربك المتسخة مكورة وملقاة أسفل مائدة السفرة، والبعض الآخر منها بجوار التليفزيون، فإنني أشعر بالضيق والغيظ، لأنني أحتاج لمزيد من النظام في حجرات البيت التي نتشاركها جميعاً".

ثم تتبع كلامها على الفور بالمقوم الرابع، وهو الطلب المحدد بدقة: "فهل تتكرم بوضع جواربك المتسخة في الغسالة؟". وهذا المقوم الرابع يركز على ما نريده من الطرف الآخر، وهو ما يجعلنا نشعر بمشاعر أفضل، ويثري حياتنا أو يزيدها جمالاً وروعة.

وهكذا، فإن جزءاً من عملية التواصل غير العنيف هو التعبير عن هذه

المعلومات الأربعة بوضوح شديد، سواء لفظياً أو بأي طريقة أخرى. والجانب الآخر من هذه الطريقة في التواصل هو تلقي نفس هذه المعلومات الأربعة من الآخرين. فنحن نتواصل مع الآخرين بأن نستشعر في البداية ما يلاحظونه وما يشعرون به وما يحتاجون إليه، ثم نستكشف بعد ذلك ما يمكن أن يثري حياتهم ويجعلها أفضل مما هي عليه، وذلك بأن نتلقى منهم المعلومة الرابعة أو المقوم الرابع، وهو طلبهم.

وفيما نبقي انتباهنا مركزاً باستمرار على هذه الجوانب المشار إليها، ونساعد الآخرين على فعل الشيء نفسه، فإننا بذلك ننشئ تياراً من التواصل، جيئة وذهاباً، إلى أن يظهر التعاطف بصورة طبيعية: ما ألاحظه، وأشعر به، وأحتاجه؛ وما أطلبه لتصبح حياتي أفضل؛ وما تلاحظه، وتشعر به، وما تحتاجه، وما تطلبه لتصبح حياتك أفضل...

عملية التواصل غير العنيف

الأفعال الملموسة التي
نلاحظها وتؤثر على سعادتنا
مشاعرنا تجاه ما نلاحظه
الاحتياجات، القيم، الرغبات، إلخ
والتي تولد مشاعرنا
الأفعال الملموسة التي *نطلبها*
حتى نثري حياتنا

وعندما نستخدم هذه العملية، يمكن أن نبدأ إما بالتعبير عن أنفسنا، وإما بتلقي هذه المعلومات الأربعة من الآخرين بكل تعاطف. ومع أننا سوف نتعلم كيف نصغي لكل مقوم منها وكيف نعبر عنه لفظياً في الفصول ٣-٦، فمن المهم أن نتذكر دائماً أن عملية التواصل غير العنيف ليست صيغة ثابتة جامدة، وإنما يمكن تكييفها في الظروف والمواقف المختلفة، وكذلك يمكن تطبيقها مع كل الأنماط الشخصية والثقافية. ومع أنني أشير في المعتاد إلى التواصل غير العنيف على أنه "عملية" أو "لغة"، فمن الممكن تجربة كل عناصر هذه العملية الأربعة بدون التفوه ولو بكلمة

يتكون التواصل غير العنيف من جزأين:
١. إظهار الصدق من خلال المقومات الأربعة
٢. التلقي بكل تعاطف من خلال المقومات الأربعة

واحدة. إن جوهر التواصل غير العنيف يكمن في إدراكنا لهذه المقومات الأربعة، وليس في الكلمات الفعلية التي يتم تبادلها.

تطبيق التواصل غير العنيف في حياتنا وعالمنا

عندما نستخدم التواصل غير العنيف في تفاعلاتنا -مع أنفسنا، أو مع طرف آخر، أو داخل مجموعة- فإننا بذلك نستند إلى حالتنا الطبيعية من التعاطف. وبالتالي فالتواصل غير العنيف هو أسلوب يمكن تطبيقه بفعالية على كل مستويات التواصل وفي مختلف المواقف:

في العلاقات الحميمة
داخل الأسرة
داخل المدرسة
في المؤسسات والمعاهد
في المعالجة وتقديم الاستشارات
في المفاوضات الدبلوماسية ومفاوضات العمل
في النزاعات والصراعات أياً كانت طبيعتها

بعض الناس يستخدمون التواصل غير العنيف لإضفاء مزيد من العمق والاهتمام في علاقاتهم الحميمة:

> **عندما** تعلمت كيف يمكنني أن آخذ (أصغي)، وأيضاً كيف يمكنني أن أعطي (أعبر)، عن طريق استخدام التواصل غير العنيف، تخطيت الشعور بأنني معرضة للهجوم وبأنني ذليلة صاغرة، إلى الإصغاء الحقيقي للكلمات، واستنباط ما تتضمنه من مشاعر. اكتشفت كم كان الرجل الذي كان زوجي لمدة ٢٨ عاماً مصدراً للألم والجرح والشقاء. كان قد طلب مني الطلاق في عطلة نهاية الأسبوع التي سبقت ورشة عمل التواصل غير العنيف. وحتى لا أطيل عليكم، فنحن هنا اليوم معاً، وكلي تقدير للإسهام الذي قدمته لنا عملية التواصل غير العنيف

من أجل هذه النهاية السعيدة. تعلمت الإصغاء للمشاعر، والتعبير عن حاجاتي، وتقبل الردود التي لم أرد سماعها دائماً. إنه لم يخلق في هذه الحياة لإسعادي، ولم أخلق أنا لإسعاده. لقد تعلمنا سوياً أن ننضج ونتقبل ونحب، من أجل أن يشعر كلانا بالرضا.

– إحدى المشاركات في ورشة عمل في سان دييجو ”

وهناك آخرون يستخدمون التواصل غير العنيف لبناء علاقات أكثر فعالية في العمل. كتبت إحدى المدرسات تقول:

“ **أستخدم** التواصل غير العنيف في فصل التعليم الخاص منذ حوالي عام. فهذه الطريقة يمكن تطبيقها بنجاح مع الأطفال الذين يعانون من تأخر في النطق أو لديهم صعوبات في التعلم أو مشكلات سلوكية. كان أحد التلاميذ يبصق ويشتم ويسب ويطعن التلاميذ الآخرين بأقلام الرصاص عندما يقتربون من منضدته. كنت أنبهه وأذكره بقولي: 'من فضلك عبر عما تريده بطريقة أخرى. استخدم حديث الزرافة'. (تستخدم عرائس الزرافات في بعض ورش العمل كوسيلة تعليمية لشرح عملية التواصل غير العنيف). وعلى الفور كان يهب واقفاً، وينظر إلى التلميذ الذي كان غضبه موجهاً ناحيته، ويقول بهدوء: 'هلا ابتعدت عن منضدتي من فضلك؟ إنني أشعر بالغضب عندما تقف قريباً جداً مني'. وكان الطرف الآخر يرد عليه بشيء مثل: 'متأسف! نسيت أن هذا يضايقك'.

بدأت أفكر فيما أشعر به من إحباط بسبب هذا الطفل، وبدأت أحاول اكتشاف ما كنت أحتاجه منه (إلى جانب الانسجام والنظام). وأدركت كم الوقت الذي كان يتعين عليّ قضاؤه في التخطيط للدرس، وكيف أن حاجتي إلى الإبداع والإسهام كانت تتبدد من أجل محاولة السيطرة على السلوك. كذلك فقد شعرت أنني لم أكن ألبي الحاجات التعليمية للتلاميذ الآخرين. وفي النهاية، عندما كان هذا التلميذ يسيء السلوك داخل الفصل، بدأت أذكره بقولي: 'أحتاج منك أن تعيرني انتباهك'. كنت أضطر إلى تذكيره بهذه الطريقة حوالي مائة مرة كل يوم، ولكنه استوعب الرسالة، وكان عادة ما يستغرق في الدرس.

– مدرسة، شيكاغو، إيلينوي ”

وكتب أحد الأطباء يقول:

> ”**أستخدم** التواصل غير العنيف بصورة متزايدة في ممارستي الطبية. يسألني بعض المرضى عما إذا كنت أخصائياً نفسياً، ويشيرون إلى أن أطباءهم عادة لا يهتمون بالطريقة التي يعيش بها المرضى حياتهم أو يتعاملون بها مع مرضهم. وتساعدني عملية التواصل غير العنيف على فهم حاجات المرضى، ومعرفة ما يحتاجون إلى سماعه في لحظة معينة. وأعتقد أن هذه الطريقة مفيدة جداً وخصوصاً مع مرضى الهيموفيليا ومرضى الإيدز؛ لأن قدر ما يشعرون به من غضب وألم يجعل العلاقة بين المريض والمعالج مختلة في الغالب بشكل كبير. وقد أخبرتني مؤخراً سيدة مصابة بالإيدز، أعالجها منذ خمس سنوات، بأن أكثر شيء ساعدها كان محاولاتي لإيجاد طرق تجعلها تستمتع بحياتها اليومية. ويساعدني استخدام التواصل غير العنيف كثيراً في هذا المجال. كنت في الماضي عندما أعرف أن مريضاً مصاب بمرض قاتل، أقع فريسة للتكهن بمآل حالته المرضية، وكنت أجد صعوبة في تشجيعه بصدق على أن يحيا حياته كما يجب. ولكن مع استخدام التواصل غير العنيف، اكتسبت إدراكاً جديداً، ولغة جديدة. وكم يدهشني أن أرى إلى أي مدى تناسب هذه الطريقة ممارستي الطبية. إنني أشعر الآن بمزيد من الطاقة والبهجة في العمل حيث إنني أصبح مستغرقاً بصورة متزايدة في ممارستي لطريقة التواصل غير العنيف.“
>
> – طبيب في باريس

ولا يزال آخرون يستخدمون هذه العملية في العمل السياسي. فقد لاحظت وزيرة في الحكومة الفرنسية، وكانت في زيارة لأختها، اختلافاً كبيراً في الطريقة التي تتواصل بها أختها مع زوجها، وفي الكيفية التي يستجيب بها كل منهما للآخر. وقد حثها ما أخبراها به عن أسلوب التواصل غير العنيف على الإشارة إلى أنها كانت قد حددت الأسبوع القادم موعداً للتفاوض حول بعض القضايا الحساسة بين فرنسا والجزائر فيما يتعلق بإجراءات التبني. ورغم أن الوقت كان ضيقاً، إلا أننا قد أرسلنا مدرباً يجيد التحدث بالفرنسية إلى باريس للعمل مع الوزيرة. وقد عزت فيما بعد جزءاً كبيراً من النجاح الذي حققته في مفاوضاتها في الجزائر إلى أساليب التواصل الجديدة التي اكتسبتها.

وعالمياً، تعتبر عملية التواصل غير العنيف الآن ملاذاً قيماً للمجتمعات التي تواجه صراعات عنيفة وتوترات عرقية أو دينية أو سياسية. وقد أضحى انتشار التدريب على التواصل غير العنيف واستخدامه في التوسط من قبل الأطراف المتصارعة في العديد من الدول مثل نيجيريا ورواندا وسيراليون وغيرها مصدر سعادة خاصة لي. وقد كنت أنا ومساعديّ ذات مرة في بلجراد طوال ثلاثة أيام مشحونة بالإثارة لتدريب المواطنين على العمل من أجل السلام. وعند وصولنا للمرة الأولى، كانت تعبيرات اليأس مرسومة على وجوه المتدربين، حيث كانت دولتهم حينئذ قد أوقع بها في حرب ضروس في البوسنة وكرواتيا. ومع تقدم عملية التدريب، سمعنا رنين الضحكات في أصواتهم وهم يشاركوننا عرفانهم العميق وبهجتهم لأنهم قد وجدوا التمكين الذي كانوا ينشدونه. وعلى مدار الأسبوعين التاليين، وأثناء جلسات التدريب في دول متفرقة، رأينا ثانية مواطنين يائسين في بلدان مزقتها الحروب تعود إليهم معنوياتهم المرتفعة ويستردون ثقتهم، نتيجة لما تلقوه من تدريب على التواصل غير العنيف.

وأشعر أنني شخص محظوظ لأنني أستطيع السفر والتنقل حول العالم، أعلم الناس طريقة للتواصل تمنحهم القوة والبهجة. والآن، ومع هذا الكتاب، أشعر بالسرور والإثارة لأنني أستطيع أن أشاركك عمق وقوة التواصل غير العنيف.

ملخص

يساعدنا التواصل غير العنيف على الارتباط ببعضنا البعض وبأنفسنا بطريقة تسمح لمشاعر التعاطف الطبيعية الموجودة بداخلنا بالنمو والازدهار. وهي تأخذ بأيدينا نحو إعادة صياغة طريقتنا في التعبير عن أنفسنا والإصغاء للآخرين، من خلال تركيز إدراكنا على جوانب أربعة: ما نلاحظه، وما نشعر به، وما نحتاجه، وما نطلبه، من أجل جعل حياتنا أكثر قيمة وعمقاً. وتدعم عملية التواصل غير العنيف الإصغاء العميق والاحترام والتعاطف، وتولد رغبة حقيقية في أن نعطي للآخرين عطاءً من القلب. ويستخدم بعض الناس التواصل غير العنيف للتجاوب مع أنفسهم بصورة متعاطفة، والبعض الآخر من أجل إضفاء مزيد من العمق في علاقاتهم الشخصية،

وهناك آخرون يستخدمونه لبناء علاقات فعالة في العمل أو في مجال السياسية. وعلى مستوى العالم، يستخدم التواصل غير العنيف للتوسط في حل النزاعات والصراعات على كل المستويات.

مثال من الواقع على التواصل غير العنيف

"قاتل، سفاح، قاتل أطفال!"

تتخلل هذا الكتاب حوارات تحت عنوان "مثال من الواقع على التواصل غير العنيف". والهدف من هذه الحوارات هو إضفاء لمسة من الواقعية في موقف يطبق فيه أحد المتحاورين مبادئ التواصل غير العنيف. ومع ذلك فالتواصل غير العنيف ليس مجرد لغة أو مجموعة من الأساليب المتعلقة باستخدام الكلمات؛ إذ إن من الممكن التعبير عما تتضمنه عملية التواصل غير العنيف من إدراك ومعنى من خلال الصمت، وهو شكل من أشكال الحضور، وكذلك من خلال تعبيرات الوجه ولغة الجسد. والحوارات التي ستقرؤها في هذا الكتاب هي بالضرورة نسخ مختصرة ومستخلصة من تفاعلات من الحياة الواقعية؛ حيث تسهم لحظات التعاطف الصامت وروح الدعابة والإيماءات، إلخ في خلق تيار طبيعي من الصلة بين الطرفين أكثر وضوحاً مما يبدو عليه عند تحويل هذه الحوارات إلى نص مكتوب.

كنت أعرض عملية التواصل غير العنيف في مسجد بمعسكر الدهيشه للاجئين في بيت لحم أمام ما يقرب من ١٧٠ فلسطينياً مسلماً. لم يكن الموقف تجاه الأمريكيين في ذلك الوقت إيجابياً. وبينما كنت أتحدث، لاحظت فجأة موجة من الاضطراب والاهتياج تسري بين الجمهور. ثم نبهني المترجم بقوله: "إنهم يتهامسون فيما بينهم لأنك أمريكي!"، في نفس اللحظة التي كان فيها أحد الحاضرين قد هب واقفاً، ونظر إليّ وجهاً لوجه، ثم صرخ من أعماقه بأعلى صوته: "قاتل!". وعلى الفور، انضمت إليه عشرات من الأصوات الأخرى مرددة: "قاتل!"، "سفاح!"، "قاتل أطفال!".

ولحسن الحظ، كنت قادراً على التركيز على ما كان يشعر به ويحتاجه هذا الرجل. كانت هناك بعض الإشارات التي انتبهت إليها؛ ففي طريقي إلى هذا المعسكر، رأيت العديد من قنابل الغاز المسيل للدموع ملقاة على

الأرض، وكانت قد أطلقت على المعسكر في الليلة الماضية. وكان مكتوباً على كل منها بوضوح هذه الكلمات: "Made in U.S.A" أو "صنع في الولايات المتحدة". كنت أعرف أن اللاجئين يكنون قدراً كبيراً من الغضب تجاه الولايات المتحدة لأنها تمد إسرائيل بقنابل الغاز المسيل للدموع وغير ذلك من الأسلحة الأخرى.

ثم بدأت أوجه كلامي إلى الرجل الذي نعتني بالقاتل:

أنا: هل أنت غاضب لأنك كنت تود من حكومة بلادي أن تستخدم مصادرها بصورة مختلفة؟ *(لم أكن أعرف ما إذا كان تخميني في محله أو لا، ولكن المهم هو جهدي الصادق والمخلص للتواصل مع مشاعره واحتياجاته)*.

هو: نعم، غاضب بالطبع! هل تظننا بحاجة لقنابل الغاز المسيل للدموع؟ لا. نحن بحاجة لصرف صحي، لا لقنابلكم المسيلة للدموع! نحن بحاجة للمأوى! بحاجة لاستعادة وطننا!

أنا: وبالتالي أنت تتميز غضباً، وستقدر بعض الدعم والمساعدة من أجل تحسين أحوالكم المعيشية والحصول على الاستقلال السياسي؟

هو: هل تعرف معنى العيش في هذا المعسكر لمدة سبعة وعشرين عاماً بالشكل الذي نعيش به أنا وأسرتي، ونعيش به جميعاً؟ هل لديك أدنى فكرة عما يعنيه ذلك؟

أنا: يبدو أنك تشعر بمنتهى اليأس، وأنك تتساءل عما إذا كنت أنا أو أي أحد آخر قادراً بالفعل على فهم معنى العيش هنا في ظل هذه الظروف. فهل أنا محق في ذلك؟

هو: تريد أن تفهم؟ إذن أخبرني، هل لديك أطفال؟ هل يذهبون إلى المدرسة؟ هل لديهم ملاعب؟ إن ابني مريض، من لعبه في مياه البالوعات وأقذارها! ومدرسته خالية من الكتب! هل رأيت من قبل مدرسة بلا كتب؟

أنا: أفهم جيداً كم يؤلمك أن تربي أطفالك هنا، وتريدني أن أعرف أن ما تريده هو ما يريده كل الآباء لأطفالهم: تعليماً جيداً، وإمكانية اللعب والنمو في بيئة صحية...

هو: نعم هذا صحيح، الأساسيات! حقوق الإنسان؛ أليس هذا هو ما تطلقونه عليها أنتم الأمريكيون؟ لماذا لا يأتي المزيد منكم إلى هنا لمشاهدة أي نوع من حقوق الإنسان تجلبونها إلينا!

أنا: إذن أنت تريد أن يدرك مزيد من الأمريكيين مدى فداحة معاناتكم هنا، وأن ينظروا بعمق أكثر إلى عواقب سياساتنا؟

واستمر حوارنا، وأخذ هو يعبر عن ألمه لأكثر من عشرين دقيقة أخرى، وأخذت أنا أنصت لما وراء كل عبارة من عباراته من مشاعر واحتياجات. لم أوافقه أو أخالفه. فقط استمعت إلى كلماته، لا باعتبارها هجمات، ولكن باعتبارها هبات من إنسان على استعداد لأن يفضي إليّ بمكنون نفسه وآلامه.

وعندما شعر الرجل بأنني قد فهمته، أصبح قادراً على أن يصغي إليّ وأنا أشرح له هدفي من التواجد في المعسكر. وبعد ذلك بساعة، كان نفس هذا الرجل الذي نعتني بالقاتل، يدعوني إلى بيته على السحور.



التواصل الذي يعوق التعاطف

لا تحكموا على أحد، ولن يحكم أحد
عليكم. لأنه كما تحكمون على غيركم،
فسيحكم غيركم عليكم...
- **قول مأثور**

هناك أشكال معينة من التواصل تفصلنا عن حالة التعاطف الطبيعية.

من خلال دراستي للأسباب التي تباعد بيننا وبين حالة التعاطف الطبيعية، استطعت تحديد أشكال خاصة من اللغة والتواصل أعتقد أنها تسهم في سلوكياتنا العنيفة تجاه بعضنا البعض وتجاه أنفسنا. وسوف أستخدم مصطلح "التواصل المعرقل للحياة" للإشارة لهذه الأشكال من التواصل.

الأحكام الأخلاقية

في عالم الأحكام، يتركز اهتمامنا على تحديد مَن "يتصف" بكذا.

إحدى صور التواصل المعرقل للحياة هي استخدم الأحكام الأخلاقية التي تلمح إلى أو تدل ضمناً على خطأ أو سوء في حق من لا تنسجم تصرفاتهم مع مبادئنا وقيمنا. وتتضح مثل هذه الأحكام في عبارات مثل:
"مشكلتك أنك أناني أكثر مما ينبغي"، أو "إنها كسولة"، أو "إنهم متحاملون"، أو "هذا غير لائق". واللوم والإهانات والتحقير وإطلاق الصفات والانتقاد والمقارنات والتشخيصات، جميعها أشكال من الأحكام.

وقد كتب الشاعر الصوفي "جلال الدين الرومي" يقول: "هناك وراء أي أفكار عن الخطأ والصواب، ميدان، سألاقيك عنده". غير أن التواصل المعرقل للحياة

يوقعنا في عالم من الأفكار حول الخطأ والصواب، أو في عالم من الأحكام. هو لغة ثرية بالكلمات التي تصنف الناس وتصنف أفعالهم وسلوكياتهم إلى فئتين. وعندما نتحدث هذه اللغة، فإننا نعمد إلى الحكم على الآخرين وعلى سلوكياتهم، بينما نشغل أنفسنا بمن الطيب ومن الشرير، ومن السوي ومن الشاذ، ومن المسئول ومن غير المسئول، ومن الذكي ومن الجاهل، إلخ.

قبل أن أصل إلى سن البلوغ بكثير، كنت قد تعلمت أن أتواصل بطريقة موضوعية مجردة لم تتطلب مني إظهار ما كان يدور داخل نفسي. وعندما كنت أصادف شخصيات أو سلوكيات لا تعجبني أو لا أفهمها، كنت أتجاوب معها على أساس أنها خاطئة. فلو كلفني أحد أساتذتي بمهمة لم أرد القيام بها، فهو إذن "لئيم" أو "غير معقول". ولو تجاوزني أحد بسيارته على الطريق، كنت أصيح قائلاً: "أحمق!". وعندما نتحدث بهذه اللغة، فإننا نفكر ونتواصل مع الآخرين على أساس أن لديهم مشكلة تجعلهم يتصرفون على نحو معين، وأحياناً على أساس أن لدينا مشكلة تجعلنا لا نفهمهم أو لا نستجيب لهم كما نحب. إن انتباهنا يكون منصباً على تصنيف وتحليل وتحديد مستويات الخطأ، بدلاً من أن يكون منصباً على ما نحتاجه ولا نحصل عليه، وما يحتاجه الآخرون ولا يحصلون عليه. وهكذا، لو أن شريكة حياتي ترغب في حب أكثر مما أمنحه لها، فهي بذلك "كثيرة الطلبات ومعتمدة على الآخرين". ولكن لو أنني أرغب في حب أكثر مما تمنحه لي، فهي إذن "قاسية ومتبلدة المشاعر". وإذا كان زميلي أكثر اهتماماً مني بالتفاصيل، فهو "نيق شديد القلق". ومن ناحية أخرى، إذا كنت أنا أكثر اهتماماً منه بالتفاصيل، فهو إذن "مهمل وغير منظم".

> **تحليل الآخرين هو في الحقيقة تعبير عن احتياجاتنا وقيمنا.**

وفي اعتقادي أن كل هذه التحليلات لمن حولنا من البشر ليست إلا تعبيرات تراجيدية عن قيمنا واحتياجاتنا. وهي تراجيدية لأنه عندما نعبر عن قيمنا واحتياجاتنا بهذه الطريقة، فإننا بذلك نزيد من رفضها ومقاومتها من جانب نفس الأشخاص الذين تهمنا سلوكياتهم. ولو أنهم وافقوا بالفعل على التصرف بصورة تنسجم مع قيمنا واحتياجاتنا تسليماً منهم لتحليلاتنا لأخطائهم، فمن المحتمل أنهم سيفعلون ذلك خوفاً أو خجلاً أو شعوراً بالذنب.

ونحن جميعاً ندفع الثمن عندما يستجيب الناس لقيمنا واحتياجاتنا، لا عن رغبة في العطاء من القلب، ولكن بدافع الخوف أو الشعور بالذنب أو الخجل. وإن عاجلاً أو آجلاً، سوف نذوق عواقب مشاعر الود التي تخبو لدى هؤلاء الذين يخضعون لقيمنا واحتياجاتنا نتيجة إحساس خارجي أو داخلي بالقهر. كما أنهم أيضاً يدفعون ثمناً من عواطفهم ومشاعرهم؛ لأنهم من المرجح أن يشعروا بالسخط والاستياء وبتقدير متدنٍ للذات عندما يستجيبون لنا نتيجة لشعورهم بالخوف أو الذنب أو الخجل. وعلاوة على ذلك، ففي كل مرة يقرن الآخرون في أذهانهم بيننا وبين أي من تلك المشاعر، فإننا نقلل من احتمال استجابتهم في المستقبل بطريقة متعاطفة لاحتياجاتنا وقيمنا.

ومن المهم هنا ألا نخلط بين "الأحكام القيمية" و"الأحكام الأخلاقية". فنحن جميعاً نصدر أحكاماً قيمية تتعلق بالقيم التي نقدرها في الحياة. على سبيل المثال، ربما نقدر قيمة الصدق أو الحرية أو السلام. وتعكس الأحكام القيمية معتقداتنا عن الطرق التي يمكن بها خدمة الحياة بأفضل ما يمكن. ونحن نطلق أحكاماً أخلاقية على الأشخاص والسلوكيات التي تخفق في تدعيم أحكامنا القيمية، فنقول مثلاً: "العنف شيء سيئ، ومن يقتلون الآخرين أشرار". ولو أننا قد تربينا على الحديث بلغة تيسر التعبير عن التعاطف، لتعلمنا الإفصاح عن احتياجاتنا وقيمنا بشكل مباشر وصريح، بدلاً من التلميح إلى خطأ في الآخرين، إذا لم يلبوا احتياجاتنا، أو لم تنسجم تصرفاتهم مع قيمنا. على سبيل المثال، بدلاً من أن نقول: "العنف شيء سيئ"، يمكننا أن نقول: "نخشى اللجوء للعنف لحل الصراعات، ونقدر حل الصراعات الإنسانية من خلال وسائل أخرى".

وتعد العلاقة بين اللغة والعنف موضوع البحث الذي قام البروفيسور أوه. جيه. هارفي، أستاذ علم النفس، بإعداده بجامعة كلورادو. وقد تناول نماذج عشوائية من الأدبيات من الكثير من بلدان العالم، ثم قام بحساب تكرارات الكلمات التي تستخدم في تصنيف الناس والحكم عليهم. وتظهر دراسته ارتباطاً قوياً بين الاستخدام المتكرر لمثل هذه الكلمات وحوادث العنف. ولا تفاجئني معرفة أن هناك عنفاً أقل بشكل ملحوظ في الثقافات التي يفكر فيها الناس واضعين الاحتياجات الإنسانية في الاعتبار، مما هو عليه في الثقافات التي يصنف فيها الناس بعضهم البعض إلى

تصنيف الناس والحكم عليهم يشجعان على العنف.

"طيبين" و"أشرار"، وأن "الأشرار" يستحقون العقاب. وفي ٧٥٪ من برامج التليفزيون التي تعرض في توقيتات من المرجح أنها توقيتات مشاهدة بالنسبة للأطفال في أمريكا، نجد أن البطل فيها إما يقتل وإما يضرب الآخرين. وعادة ما يشكل هذا العنف "ذروة" العمل. والمشاهدون، الذين تعلموا أن الأشرار يستحقون المعاقبة، يستمتعون بمشاهدة هذا العنف.

وفي صميم الكثير من أشكال العنف، إن لم تكن جميع هذه الأشكال -لفظية كانت أو نفسية أو جسدية، وبين أفراد الأسرة أو بين القبائل أو الدول- نجد نوعاً من التفكير الذي يعزي سبب العنف إلى خطأ في جانب الخصوم، وعجز عن التفكير في الذات أو في الآخرين من منظور ما يعتري النفس البشرية من ضعف: ما يشعر به الإنسان أو يخشاه أو يحن إليه أو يفتقده، إلخ. وقد رأينا هذه الطريقة الخطيرة في التفكير أثناء الحرب الباردة؛ حيث كان القادة الأمريكيون ينظرون إلى الاتحاد السوفيتي على أنه "إمبراطورية شريرة" مصممة على تدمير أمريكا والقضاء على طريقة الحياة الأمريكية. وكان القادة الروس من جانبهم يشيرون إلى حكومة الولايات المتحدة باعتبارها "قمعية إمبريالية"، تحاول إخضاعهم. ولم يعترف أي جانب منهما بالخوف الكامن وراء مثل هذه التصنيفات.

عقد المقارنات

يعد استخدام المقارنات صورة أخرى لإطلاق الأحكام. وفي كتابه How to Make Yourself Miserable (بمعنى "كيف تتعس نفسك")، يوضح دان جريينبرج

المقارنات هي صورة من صور إطلاق الأحكام.

باستخدام عنصر الفكاهة القوة الماكرة التي يمكن أن يمارسها علينا التفكير المقارن. وهو يقترح أنه لو كان لدى القراء رغبة صادقة في جعل حياتهم تعيسة، فما عليهم إلا أن يتعلموا مقارنة أنفسهم بالآخرين. وهو يقدم بعض التمارين لهؤلاء الذين يجدون هذه الممارسة غير مألوفة بالنسبة لهم. والتمرين الأول يعرض صوراً لرجل وامرأة، يجسدان الجمال الجسدي المثالي طبقاً للمعايير الحالية التي تروج

لها وسائل الإعلام. ثم يطلب من القراء حساب قياساتهم الجسدية، ومقارنتها بتلك التي تم تركيبها في صور الرجل والمرأة الجذابين، ثم تأمل الفروق.

ويؤتي هذا التمرين ما يعد به: سوف نبدأ في الشعور بالتعاسة عندما ننهمك في تلك المقارنات. وعندما نصبح في أشد حالات الإحباط، نقلب الصفحة لنكتشف أن هذا التمرين الأول لم يكن أكثر من مجرد إحماء. فنظراً لكون جمال الجسد جمالاً سطحياً نسبياً، فسيقدم جريينبرج الآن فرصة لمقارنة أنفسنا بالآخرين في شيء مهم، وهو الإنجاز. وباستخدام دليل الهاتف، يعطي القراء أسماء بعض الأشخاص بصورة عشوائية لمقارنة أنفسهم بهم. وأول اسم يزعم أنه قد استخرجه عشوائياً من دليل الهاتف هو فولفجانج موتسارت. ويسرد جريينبرج اللغات التي كان موتسارت يتحدثها، وأهم مؤلفاته الموسيقية التي كتبها وهو لا يزال في سن المراهقة. ثم بعد ذلك يطلب التمرين من القراء محاولة تذكر إنجازاتهم الخاصة في مراحلهم العمرية الحالية، ومقارنتها بما أنجزه موتسارت وهو في سن الثانية عشرة، ثم تأمل الفروق مرة ثانية.

وحتى القراء الذين لا يستطيعون تجاوز التعاسة المستحثة ذاتياً من هذا التمرين ربما يرون إلى أي مدى يمكن لهذا النوع من التفكير أن يعوق التعاطف، سواء مع الذات أو مع الآخرين.

إنكار المسئولية

إنكار المسئولية هو نوع آخر من التواصل المعرقل للحياة. والتواصل المعرقل للحياة يعتم إدراكنا لأننا جميعاً مسئولون عن أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا، إلخ. واستخدام التعبيرات الشائعة التي توحي بضرورة أو وجوب عمل شيء ما، كما في عبارة "هناك بعض الأشياء التي يتعين عليك فعلها سواء أعجبك ذلك أو لا"، يوضح مدى غياب المسئولية الشخصية عن أفعالنا في مثل هذه النوعية من الكلام. وعبارة "هذا يشعر بـ..."، كما في قولنا "أنت تشعرني بالذنب" تعد مثالاً آخر على الطريقة التي تيسر بها اللغة إنكارنا للمسئولية الشخصية عن مشاعرنا وأفكارنا.

لغتنا تعتم إدراكنا للمسئولية الشخصية.

وفي كتابها Eichmann in Jerusalem (بمعنى "آيخمان في أورشليم")،

والذي يوثق محاكمة الزعيم النازي أدولف آيخمان على جرائم الحرب التي ارتكبها، تقول هانا أرينت إن آيخمان وضباطه كانوا نموذجاً فريداً في إنكارهم للمسئولية؛ حيث كانوا يصرون على أن كل ما فعلوه كان تنفيذاً "لأوامر عليا". على سبيل المثال، لو سئل أحدهم عن سبب قيامه بعمل معين، كان يجيب بقوله: "كان يتعين عليّ ذلك". وإذا سئل لماذا "تعين عليك ذلك"، كانت الإجابة هي: "أوامر الرؤساء"، "سياسة الدولة"، "القانون".

ونحن ننكر مسئوليتنا عن أفعالنا عندما نعزي سبب هذه الأفعال إلى:

- قوى مبهمة مجردة
  "نظفت غرفتي لأنه تعين عليّ ذلك".
- حالتنا أو تشخيصنا أو تاريخنا الشخصي أو النفسي
  "أتناول الكحوليات لأنني شخص سكير".
- تصرفات الآخرين
  "ضربت طفلي لأنه جرى عبر الشارع".
- أوامر السلطة
  "كذبت على العميل لأن رئيسي في العمل طلب مني ذلك".
- ضغط الجماعة
  "بدأت التدخين لأن كل أصدقائي فعلوا ذلك".
- السياسات أو القواعد أو القوانين المؤسساتية
  "إنني مضطر لفصلك بسبب هذه المخالفة لأن هذه هي سياسة المدرسة".
- الأدوار الخاصة بالجنس، أو الأدوار الاجتماعية، أو الأدوار العمرية
  "أكره الذهاب للعمل، ولكنني أفعل ذلك لأنني زوج وأب".
- رغبات لا يمكن السيطرة عليها
  "غلبني توقي الشديد لتناول قالب الشيكولاتة".

ذات مرة، وأثناء مناقشة بين أولياء الأمور والمدرسين حول مخاطر استخدام لغة توحي ضمناً بانعدام الاختيار، اعترضت سيدة بغضب قائلة: "ولكن هناك بعض الأشياء التي يتعين على الإنسان فعلها، سواء أعجبه ذلك أو لم يعجبه! وأنا لا أرى مشكلة في أن أخبر أطفالي بأن هناك أشياء يتعين عليهم أيضاً فعلها". ولما

طلب منها أن تضرب مثلاً على شيء "يتعين عليها فعله"، ردت بسرعة بقولها: "ما أسهل ذلك! فعندما أنصرف من هنا الليلة، سيتعين عليّ العودة للبيت وطهي الطعام. وكم أكره أن أطهي! أكرهه بمعنى الكلمة، ولكنني أفعله كل يوم منذ عشرين عاماً، حتى لو كنت مريضة، وهذا لأن الطهي هو أحد تلك الأشياء التي يتعين عليّ فعلها ببساطة". فأخبرتها بأنني حزين لسماع أنها تقضي جانباً كبيراً من حياتها في عمل شيء تكرهه لمجرد أنها مرغمة على ذلك، وبأنني آمل أن تجد احتمالات أكثر إسعاداً لها من خلال تعلم لغة التواصل غير العنيف.

ومن دواعي سروري أن أقول إنها كانت تلميذة نجيبة. ففي نهاية ورشة العمل، عادت لبيتها وأعلنت لأسرتها أنها لم تعد ترغب في الطهي بعد الآن. ثم واتت الفرصة لمعرفة رأي أسرتها في ذلك عندما جاء ولداها إلى إحدى ورش العمل بعد ذلك بثلاثة أسابيع. كان يتملكني الفضول لمعرفة كيف كان رد فعلهما على قرار أمهما. تنهد الابن الأكبر وقال: "لا يسعني إلا أن أقول حمداً لله!". ولما شاهد في عيني نظرة استغراب، شرح لي قائلاً: "قلت لنفسي، ربما قد آن الأوان لكي تتوقف عن التذمر والشكوى عند كل وجبة!".

يمكننا استبدال اللغة التي توحي بانعدام الاختيار بلغة تعترف بوجوده.

وفي إحدى المرات، كنت أقدم المشورة في إحدى المدارس، عندما علقت إحدى المدرسات بقولها: "أكره إعطاء الدرجات للتلاميذ؛ فاعتقادي أنها عملية غير مفيدة، كما أنها تخلق قدراً كبيراً من القلق لدى التلاميذ. ولكنني مضطرة لإعطائها، لأن هذه هي السياسة التعليمية". كنت أدرب المدرسين في ذلك الوقت على كيفية استخدام لغة داخل الفصل تعمق إدراك التلاميذ لمسئوليتهم عن أفعالهم، ولذلك اقترحت على هذه المدرسة أن تقوم بتحويل عبارتها من: "إنني مضطرة لإعطاء الدرجات للتلاميذ لأن هذه هي السياسة التعليمية" إلى "إنني أختار إعطاء الدرجات للتلاميذ لأنني أريد أن..."، ثم طلبت منها أن تكمل هذه الجملة. وبدون تردد أجابت: "إنني أختار إعطاء الدرجات للتلاميذ لأنني أريد أن أحافظ على وظيفتي"، ثم استطردت شارحة بوضوح: "ولكنني لا أحب قول ذلك بهذه الطريقة؛ فهي تجعلني أشعر بالمسئولية الشديدة عما أفعله". فأجبتها: "وهذا هو السبب الذي لأجله أردت منك قولها بهذه الطريقة".

تصبح مصدراً للخطر عندما لا ندرك مسئوليتنا عن تصرفاتنا وأفكارنا ومشاعرنا.

وأنا أتفق مع آراء الروائي والصحفي الفرنسي جورج بيرنانس في قوله:

"**فكرت** طويلاً أنه لو في يوم من الأيام تسببت الفعالية المتزايدة لتقنية الدمار في زوال الجنس البشري في النهاية من على وجه الأرض، فلن تكون القسوة هي المسئولة عن انقراضنا، ولا السخط الذي توقظه، وما تولده من حقد ورغبة في الانتقام... ولكنه الخضوع والخنوع، وانعدام الإحساس بالمسئولية من جانب الإنسان المعاصر، وتقبله المذل الوضيع لكل قرار أو رأي مبتذل. إن الأهوال التي شهدناها، والأهوال الأفظع التي سنشهدها عما قريب، ليست إشارة إلى أن أعداد المتمردين والثوريين والمارقين في كل أنحاء العالم في ازدياد، ولكنها بالأحرى إشارة إلى أن هناك زيادة مستمرة في أعداد الخاضعين والخانعين."

صور أخرى من التواصل المعرقل للحياة

يعتبر التعبير عن رغباتنا في شكل أوامر صورة أخرى للغة التي تعوق التعاطف. فالأمر يمثل تهديداً صريحاً أو ضمنياً للمتلقي بأنه سيتعرض للوم أو العقاب إذا أخفق في الإذعان والطاعة. وهي صورة شائعة للتواصل في عالم اليوم، ويستخدمها على وجه الخصوص كل من هم في موقع السلطة.

وقد لقنني أولادي بعض الدروس النفيسة فيما يتعلق بالأوامر. كان قد ترسخ في ذهني بطريقة ما أن مهمتي كأب هي إعطاء الأوامر. غير أنني تعلمت أنه في إمكاني أن أصدر كل ما شئت من أوامر، ولكنني سأظل عاجزاً عن أن أحملهم على فعل أي شيء. وهذا درس متواضع حول السلطة لمن يعتقد منا أن كونه والداً أو معلماً أو مديراً يجعل مهمته هي تغيير الآخرين وإرغامهم على السلوك الحسن. لقد جعلني أولادي الصغار أدرك استحالة أن أحملهم على فعل أي شيء. وكل ما كنت أستطيع فعله هو جعلهم –عن طريق معاقبتهم– يتمنون لو كانوا قد فعلوا ذلك. ثم في النهاية تعلمت أنه في كل مرة كنت فيها شديد الحمق بحيث أجعلهم يتمنون لو كانوا قد أذعنوا وأطاعوا من خلال معاقبتهم، كانت لديهم طرق يجعلونني بها أتمنى أنني لم أفعل ذلك!

لا يمكننا أبداً أن نحمل الناس على فعل أي شيء.

وسوف نتناول هذا الموضوع مرة ثانية عندما نتعلم التمييز بين الرغبات والأوامر.

التفكير المبني على أساس "من يستحق ماذا" يعوق التواصل التعاطفي.

كما يقترن التواصل المعرقل للحياة أيضاً بفكرة أن هناك أفعالاً معينة تستدعي المكافأة، وأخرى تستدعي العقاب. ويعبر عن هذه الطريقة في التفكير بكلمة "يستحق" كما في هذه العبارة على سبيل المثال: "إنه يستحق العقاب جزاء فعلته". وتفترض هذه الطريقة في التفكير "الخطأ" في الأشخاص الذين تصدر عنهم تصرفات معينة، وتدعو إلى معاقبتهم كي يندموا على أفعالهم ويغيروا سلوكهم. وأعتقد أن من مصلحة الجميع أن يتغير مثل هؤلاء الناس، ليس تجنباً للعقاب، ولكن لإدراكهم أن التغيير مفيد لهم.

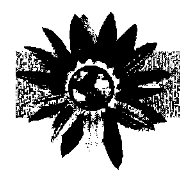
إن اللغة التي تعلمنا أن نتحدث بها في سنوات نضجنا تشجعنا على التصنيف والمقارنة وإعطاء الأوامر وإطلاق الأحكام بدلاً من محاولة إدراك مشاعرنا والتعرف على احتياجاتنا. وأعتقد أن التواصل المعرقل للحياة راسخ ومتأصل في أفكار حول الطبيعة الإنسانية مارست تأثيرها لقرون عديدة. وهي أفكار تؤكد على ما في الإنسان من شر ونقص فطري، وعلى حاجته للتعلم من أجل كبح جماح طبيعته المتأصلة غير المرغوب فيها. وغالباً ما يتركنا هذا التعلم في حالة تساؤل عما إذا كان هناك خطأ أو عيب فيما يمكن أن يساورنا من مشاعر أو يطرأ لنا من احتياجات. نحن نتعلم مبكراً فصل أنفسنا عما يجري داخل نفسيتنا.

التواصل المعرقل للحياة له جذور فلسفية وسياسية عميقة.

والتواصل المعرقل للحياة ينشأ من –ويدعم– المجتمعات التي تسيطر عليها فئة حاكمة مهيمنة، وتقع شعوبها تحت قبضة قلة من الأشخاص المستفيدين، ملوكاً كانوا أو أباطرة أو نبلاء. وفي هذه ا لحالة يتطلب الأمر تعليم جموع الناس بطريقة تغرس بداخلهم عقلية العبيد. وكلما تدرب الناس أكثر على التفكير من منظور الأحكام الأخلاقية التي توحي ضمناً بالخطأ والسوء، أصبحوا أكثر تدرباً على النظر خارج أنفسهم –نحو السلطة الخارجية– من أجل تعريف ما يشكل الصواب والخطأ والجيد والسيئ. غير أنه عندما يصبح البشر على صلة بمشاعرهم واحتياجاتهم، لن يصبحوا عبيداً وتابعين.

ملخص

إن من طبيعة البشر الاستمتاع بالأخذ والعطاء بطريقة متعاطفة. ومع ذلك، فقد تعلمنا أشكالاً كثيرة من "التواصل المعرقل للحياة" والتي تقودنا إلى التحدث والتصرف بطرق تجرحنا وتجرح الآخرين. ومن صور التواصل المعرقل للحياة إطلاق الأحكام الأخلاقية التي توحي ضمناً بخطأ أو سوء في كل من لا تنسجم تصرفاته مع قيمنا ومبادئنا. ومن الصور الأخرى لهذا النوع من التواصل استخدام المقارنات، والتي يمكن أن تمنعنا من التعاطف مع أنفسنا ومع الغير. كذلك فالتواصل المعرقل للحياة يعتم إدراكنا لحقيقة أننا جميعاً مسئولون عن أفكارنا ومشاعرنا وأفعالنا. والتعبير عن رغباتنا في صورة أوامر هو سمة أخرى للغة التي تعوق التعاطف.



الفصل الثالث

الملاحظة بدون تقييم

"لاحظ!! قليل من الأشياء فقط
هو ما يعادل ذلك أهمية".
فريدريك بشنر -

يمكنني أن أتفهم عندما تخبريني
بما فعلته أو بما لم أفعله.
ويمكنني أيضاً أن أتفهم تفسيراتك
ولكن من فضلك لا تخلطي بين الاثنين.

لو أردت تشويش أي مسألة،
فبوسعي أن أخبرك كيف تفعلين ذلك:
اخلطي بين ما أفعله
ورد فعلك تجاهه.

قولي إنك محبطة
بسبب الأعمال والمهام المعلقة،
ولكن وصفي بأنني "غير مسئول"
محال أن يكون وسيلة لتحفيزي.

قولي إنك تشعرين بجرح مشاعرك
عندما أرفض محاولاتك للتقرب مني،
ولكن وصفي بأنني رجل "بارد"
لن يزيد من فرصك لذلك في المستقبل.

نعم، يمكنني أن أتفهم عندما تخبرينني
بما أفعله أو بما لم أفعله،
ويمكنني أيضاً أن أتفهم تفسيراتك،
ولكن من فضلك لا تخلطي بين الاثنين.

– مارشال روزنبرج

يدعو أول مقومات عملية التواصل غير العنيف إلى التمييز بين الملاحظة والتقييم. فنحن بحاجة إلى أن نلاحظ ما نراه أو نسمعه أو نلمسه ويؤثر على إحساسنا بالسعادة ملاحظة دقيقة وواضحة، ولكن بدون إضافة أي تقييم.

وتعتبر الملاحظات عنصراً مهماً في عملية التواصل غير العنيف، حيث نرغب في التعبير عن حقيقة مشاعرنا وذاتنا للطرف الآخر. ولكن عندما نجمع بين الملاحظة والتقييم، فإننا بذلك نقلل من احتمال تفهم الآخرين للرسالة التي نقصدها. وبدلاً من ذلك، يصبحون عرضة لتلقي هذه الرسالة على أنها انتقاد، ومن ثم، يبدون مقاومة لما نقوله.

ولا يقتضي التواصل غير العنيف أن نظل موضوعيين تماماً ونحجم عن التقييم كلية، وإنما يقتضي فقط التمييز والفصل الدائم بين ملاحظاتنا وتقييماتنا. فالتواصل غير العنيف هو لغة مرنة ترفض التعميمات الجامدة، وتدعو بدلاً من ذلك إلى أن تكون التقييمات قائمة على ملاحظات خاصة بوقت وسياق محددين. وقد أشار ويندل جونسون، المتخصص في علم المعاني، إلى أننا نخلق لأنفسنا الكثير من المشكلات من خلال استخدام لغة جامدة للتعبير عن واقع دائم التغيير أو لوصف هذا الواقع: "اللغة هي وسيلة معيبة وضعها أشخاص جهلة وقدامى، تدعونا إلى الحديث عن السكون والثوابت، وعن التماثلات والمعايير والأنواع، وعن التحولات السحرية، والعلاجات السريعة، والمشكلات البسيطة، والحلول النهائية. غير أن العالم الذي نحاول أن نرمز إليه من خلال هذه اللغة هو عالم يتسم بالمرونة والتغير والاختلافات والأبعاد والعمليات والعلاقات والتطورات والتفاعلات والتعلم والتكيف والتعقيد. ومحاولة التوفيق غير الملائم بين عالمنا المتغير بصفة دائمة وأشكال اللغة الجامدة نسبياً هي جانب من مشكلتنا".

ويقارن زميل لي، وهو راث بيبيرماير، بين اللغة الجامدة واللغة المرنة في أغنية توضح الفرق بين التقييم والملاحظة.

لم أرَ شخصاً كسولاً من قبل؛
ولكنني رأيت شخصاً لا يجري أبداً
ورأيت شخصاً ينام أحياناً
من الغداء إلى العشاء،
ولا يبرح بيته أبداً
ما دام الجو ممطراً،
ولكنه لم يكن شخصاً كسولاً.
وقبل أن تنعتني بالمخبول،
فكر، هل هذا شخص كسول أم
يفعل أشياء نصف صاحبها بأنه "كسول"؟

كما لم أرَ طفلاً غبياً من قبل؛
ولكنني رأيت طفلاً أحياناً يفعل
أشياء لم أفهمها
أو بطرق لم أخطط لها،
ورأيت كذلك طفلاً لم يشهد
نفس الأماكن التي ذهبت إليها،
ولكنه لم يكن طفلاً غبياً.
وقبل أن تنعته بالغبي،
فكر، هل هو طفل غبي أم أنه ببساطة
لا يعرف الأشياء كما تعرفها أنت؟

كما أنني بحثت بكل ما أستطيعه من جهد
ولكنني لم أرَ أبداً طباخاً من قبل،
وإنما رأيت شخصاً يخلط بين
المكونات ثم نتناولها نحن من بعد،
رأيت شخصاً يشعل النار
ويراقب الفرن وهو يشوي اللحم
رأيت تلك الأشياء، ولكنني لم أرَ طباخاً.
فأخبرني، عندما ترى مثل هذا الشخص،
فهل ترى طباخاً، أم ترى شخصاً
يفعل أشياء نسميها الطبخ؟

إن من يصفه بعضنا بالكسول
بعضنا يراه شخصاً يشعر بالإرهاق، أو شخصاً هادئاً
ومن يصفه بعضنا بالغبي

بعضنا يرى أن لديه معرفة مختلفة،
ولهذا وصلت إلى استنتاج مفاده
أننا يمكن أن نوفر على أنفسنا الحيرة والتشوش
إذا لم نخلط بين ما نراه
ورأينا فيه.
ولأنك قد تفعل ذلك، فأود أيضاً أن أقول:
إنني مدرك أن هذا رأيي وحسب.

ورغم أن تأثيرات التصنيفات السلبية، مثل "كسول" و"غبي"، ربما تكون أكثر وضوحاً، إلا أن التصنيفات الإيجابية أو حتى التي تبدو محايدة، مثل "طباخ"، تحد من إدراكنا لمجمل كيان شخص آخر.

أسمى صورة للذكاء الإنساني

أشار الفيلسوف الهندي جيه. كريشنامورتي ذات مرة إلى أن الملاحظة من غير تقييم هي أسمى صورة للذكاء الإنساني. وعندما قرأت هذه العبارة لأول مرة، جالت بخاطري فكرة أن هذا الكلام ليس إلا "هراء!"، دون أن أدرك أنني قد أطلقت تقييماً واضحاً. فمعظمنا يجد صعوبة في ملاحظة الآخرين وملاحظة سلوكياتهم، بحيث تكون هذه الملاحظات مجردة من التقييم أو الانتقاد أو أشكال التحليل الأخرى.

وقد أدركت هذه الصعوبة جيداً عندما تعاملت مع مدرسة ابتدائية حيث كانت هناك تقارير تفيد بصعوبات في التواصل بين طاقم العمل في هذه المدرسة وناظرها. وكان مدير المنطقة قد طلب مني مساعدتهم على حل هذا الصراع. كان مقرراً أن أتباحث مع طاقم العمل بالمدرسة أولاً، على أن ينضم إلينا الناظر بعد ذلك.

افتتحت الاجتماع بهذا السؤال الذي طرحته على الطاقم: "ما الذي يفعله الناظر ويتعارض مع احتياجاتكم؟". وعلى الفور جاءت الإجابة: "إنه شخص ثرثار!". كان سؤالي يدعو إلى إعطاء ملاحظة، ولكن رغم أن وصف الناظر بالثرثار قد أعطاني معلومات عن تقييم هذا المدرس للناظر، إلا أن هذا الوصف قد أخفق في وصف ما يقوله أو يفعله الناظر بالتحديد ويفسره هذا المدرس على أنه "ثرثرة".

وعندما أشرت إلى ذلك، علق مدرس ثانٍ بقوله: "أعرف ما يقصده: إن الناظر كثير الكلام!". حسناً، بدلاً من الملاحظة الواضحة لسلوك الناظر، كان هذا أيضاً تقييماً لمدى إفراط الناظر في الكلام. ثم أوضح مدرس ثالث قائلاً: "إنه دائماً ما يعتقد أن لديه شيئاً يستحق أن يقال". أوضحت لهم أن استنتاج ما يفكر فيه شخص آخر شيء مختلف عن ملاحظة سلوكه. وأخيراً تجرأ مدرس رابع وقال: "إنه يريد دائماً أن يكون محط الأنظار ومحل الانتباه". وبعد أن أشرت إلى أن هذا أيضاً يعتبر استنتاجاً -لما يرغب فيه شخص آخر- اندفع اثنان من المدرسين يقولان في وقت واحد: "حسناً، إن سؤالك من الصعب الإجابة عليه!".

ومن ثم قمنا بالعمل معاً على وضع قائمة تتضمن سلوكيات محددة من جانب الناظر تعتبر مصدر إزعاج لهم، وحرصنا على أن تكون هذه القائمة خالية من أي تقييم. على سبيل المثال، اعتاد الناظر في اجتماعاته مع هيئة التدريس أن يروي لهم قصصاً عن طفولته وتجاربه أيام الحرب، ونتيجة ذلك أن الاجتماعات كانت تمتد لحوالي ٢٠ دقيقة إضافية. وعندما سألتهم هل سبق لهم أن أوضحوا له أن هذا كان يزعجهم، أجابوا بأنهم قد حاولوا، ولكن فقط من خلال تعليقات تقييمية. لم يسبق لهم أبداً الإشارة إلى سلوكيات محددة -مثل تعوده على رواية الحكايات- ووافقوا على طرح هذا الموضوع في اجتماعنا معه.

وبمجرد بدء الاجتماع، رأيت ما كان المدرسون يخبرونني به. فأياً كان ما نناقشه، كان الناظر يقحم نفسه بقوله: "هذا يذكرني بإحدى المرات..."، ثم يخوض في حكاية عن طفولته أو تجاربه أثناء الحرب. انتظرت أن يعبر المدرسون عن عدم ارتياحهم تجاه هذا السلوك من جانب الناظر، ولكن، بدلاً من التواصل غير العنيف، عمدوا إلى أسلوب الشجب غير اللفظي؛ فأخذ بعضهم يدور بعينيه في أرجاء الغرفة، وأخذ أحدهم يتثاءب بشكل واضح، وظل أحدهم محدقاً في ساعته.

تحملت هذا السيناريو المؤلم، إلى أن سألت في النهاية: "ألن يشرع أحدكم في قول أي شيء؟". ولكن ساد صمت غريب، إلى أن استجمع المدرس الذي كان أول من تحدث في اجتماعنا السابق شجاعته، ونظر مباشرة إلى الناظر وقال: "أنت شخص ثرثار".

وكما توضح هذه القصة، فليس من السهل دائماً أن نتخلى عن عاداتنا القديمة، ونكتسب القدرة على الفصل بين الملاحظة والتقييم. وفي النهاية، نجح

المدرسون في أن يوضحوا للناظر تصرفاته المحددة التي تتسبب في شعورهم بعدم الارتياح. وأنصت الناظر إليهم بجدية واهتمام، ثم سألهم: "لماذا لم يخبرني أحد منكم بذلك من قبل؟". ثم اعترف بأنه كان يدرك أن لديه عادة قص القصص، ثم بعد ذلك شرع يحكي لنا قصة عن هذه العادة! قاطعته وأوضحت له بصورة مهذبة أنه الآن يفعل ذلك مرة ثانية. ثم أنهينا اجتماعنا بالتوصل إلى طرق يستخدمها طاقم العمل من أجل إخبار الناظر، بطريقة رقيقة، بالأوقات التي تكون فيها قصصه وحكاياته غير مرحب بها.

التمييز بين الملاحظات والتقييمات

يميز الجدول التالي بين الملاحظات المجردة من التقييم، وتلك التي تتضمن تقييماً:

التواصل	مثال على الملاحظة التي تتضمن تقييماً	مثال على الملاحظة المجردة من التقييم
١. استخدام التوصيف المباشر بدون الإشارة إلى مسئولية المتكلم عن التقييم الذي يقدمه	أنت في غاية الكرم.	عندما أراك تعطي النقود التي ستشتري غداءك بها للآخرين، أعتقد أن هذا منتهى الكرم منك.
٢. استخدم الأفعال ذات الدلالات التقييمية	دووج يسوف دائماً.	لا يذاكر دووج إلا في الليلة السابقة للامتحان.
٣. الإيحاء بأن استنتاجاتنا بشأن أفكار أو مشاعر أو نوايا أو رغبات شخص آخر هي الاستنتاجات الوحيدة الممكنة	لن تسلم عملها في موعده.	لا أعتقد أنها ستسلم عملها في موعده. أو لقد قالت إنها: "لن تسلم عملها في موعده".
٤. الخلط بين التكهنات والأمور المؤكدة يقيناً	إذا لم تتناول وجبات متوازنة، فسوف تتلف صحتك.	إذا لم تتناول وجبات متوازنة، فأخشى أن صحتك قد تتلف.
٥. الإخفاق في تحديد المشار إليه بالكلام على وجه الدقة	لا تهتم أسر الأقليات بملكيتها.	لم أرَ الأسرة المنتمية للأقليات والتي تقطن في العقار رقم... بشارع... تكسح الجليد من الرصيف المواجه لهم.

٦. استخدام الكلمات الدالة على القدرات بدون الإشارة إلى إعطاء تقييم	هانك سميث لاعب كرة قدم رديء.	لم يحرز هانك سميث هدفاً واحداً على مدار ٢٠ مباراة.
٧. استخدام الأحوال والصفات بطرق لا تدل على إعطاء تقييم	جيم قبيح.	لا يروق لي مظهر جيم.

ملحوظة: الكلمات "دائماً"، و"مطلقاً"، و"أبداً"، و"كلما"، إلخ، تعبر عن ملاحظات عند استخدامها في عبارات كالتالية:

- كلما رأيت جاك يتحدث على الهاتف، أجده يتحدث لنصف ساعة على الأقل.
- لا أتذكر أنك قد كتبت لي مطلقاً.

وفي بعض الأحيان تستخدم هذه الكلمات كصيغ للمبالغة، وفي هذه الحالة يتم المزج بين الملاحظات والتقييمات:

- أنت مشغول دائماً.
- لا نجدها أبداً عندما نحتاج إليها.

وعند استخدام هذه الكلمات في المبالغات، فإنها غالباً ما تحفز المواقف الدفاعية، بدلاً من إثارة التعاطف.

كما أن كلمات مثل "كثيراً" و"نادراً" يمكن أيضاً أن تسهم في الخلط بين الملاحظة والتقييم.

تقييمات	ملاحظات
نادراً ما تفعل ما أريده.	في المرات الثلاث الأخيرة التي اقترحت فيها فعل شيء ما، قلت إنك لا ترغب في فعله.
كثيراً ما يأتي لزيارتنا.	يأتي لزيارتنا ثلاث مرات على الأقل في الأسبوع.

ملخص

يتطلب أول مقومات التواصل غير العنيف الفصل بين الملاحظة والتقييم. فعندما نجمع بين الملاحظة والتقييم، يصبح الآخرون عرضة لسماع الانتقادات، ويبدون مقاومة ورفضاً لما نقوله. والتواصل غير العنيف هو لغة مرنة تعارض التعميمات الجامدة، وتدعو بدلاً من ذلك إلى ربط الملاحظات بتوقيت وسياق محددين، فنقول مثلاً: "لم يحرز هانك سميث هدفاً واحداً طيلة ٢٠ مباراة"، بدلاً من أن نقول: "هانك سميث ليس لاعباً ماهراً في كرة القدم".

مثال من الواقع على التواصل غير العنيف

"أكثر المتحدثين الذين عرفناهم غروراً!"

دار هذا الحوار أثناء ورشة عمل كنت أقوم بإدارتها. كنت قد توقفت بعد نصف ساعة تقريباً من بداية عرضي لمعرفة ردود أفعال المشاركين، عندما رفع أحدهم يده وقال: "أنت أكثر المتحدثين الذين عرفناهم غروراً!".

وهناك العديد من الخيارات التي يمكنني استخدامها عندما يخاطبني أحد بهذه الطريقة. أحد هذه الخيارات هو تلقي الرسالة على محمل شخصي؛ وأنا أدرك أنني أفعل ذلك عندما يكون لديّ حافز قوي لإرضاء الطرف الآخر أو الدفاع عن نفسي أو تقديم التبريرات. وهناك خيار آخر (وهو خيار تدربت عليه جيداً) وهو أن أقوم بالهجوم على الطرف الآخر رداً على هجومه ضدي. ولكن في هذه المرة، قررت استخدام خيار ثالث، من خلال التركيز على ما قد يكون وراء تصريح هذا الرجل.

أنا: (محاولاً تخمين سبب ملاحظته) هل استجابتك لي على هذا النحو سببها أنني قد استغرقت ٣٠ دقيقة بدون انقطاع في عرض آرائي قبل منحكم فرصة للتحدث؟

فيل: لا، أنت تبسط الأمر بشدة.

أنا : (محاولاً الحصول على إيضاح أكثر) هل استجابتك لي سببها أنني لم أقل أي شيء عن مدى الصعوبة التي قد يجدها بعض الناس في تطبيق هذه العملية؟

فيل : لا ، ليس بعض الناس ، إنما أقصدك أنت!

أنا : إذن سبب استجابتك لي على هذا النحو هو أنني لم أقل إنني قد أجد صعوبة في تطبيق هذه العملية في بعض الأوقات؟

فيل : نعم ، هذا صحيح.

أنا : هل تشعر بالضيق لأنك كنت ترغب في إشارة مني تدل على أنني أنا شخصياً أواجه بعض المشكلات في تطبيق هذه العملية؟

فيل : (بعد تردده للحظة) نعم ، هذا صحيح.

أنا : (بعد أن شعرت بالاسترخاء الآن نتيجة لأنني أصبحت على صلة بمشاعر واحتياجات الرجل ، قمت بتوجيه انتباهي إلى ما قد أكون مطالباً به من جانبه) هل تريدني أن أعترف الآن بأن تطبيق هذه العملية يمكن أن يكون معاناة بالنسبة لي؟

فيل : نعم.

أنا : (بعد أن اتضحت لي تماماً ملاحظاته ومشاعره واحتياجاته وطلباته ، عمدت إلى التنقيب داخل نفسي لأتبين ما إذا كنت على استعداد لفعل ما يطلبه) حسناً ، هذه العملية غالباً ما تكون صعبة بالنسبة لي. ومع متابعتنا لورشة العمل ، فمن المرجح أنك سوف تسمعني أصف مواقف عديدة عانيت فيها لتطبيقها ، أو عجزت تماماً عن ذلك ، وأخفقت في إدراك ما أدعوكم الآن لإدراكه. ولكن ما يجعلني أواصل الصراع هو الروابط الحميمة التي تتكون بيني وبين الآخرين عندما ألتزم بهذه العملية.

تمرين رقم ١

ملاحظة أم تقييم؟

لكي تحدد قدرتك على التمييز بين الملاحظات والتقييمات، أكمل التمرين التالي. ضع دائرة حول رقم العبارة التي ترى أنها تعبر عن ملاحظة صرفة، ولا تتضمن أي تقييم.

١. "كان جون غاضباً مني بالأمس بدون أي مبرر".
٢. "كانت نانسي مساء أمس تعض أظافرها بينما كانت تشاهد التليفزيون".
٣. "لم يطلب سام رأيي أثناء الاجتماع".
٤. "أبي رجل صالح".
٥. "جانيس تعمل بصورة مفرطة".
٦. "هنري عدواني".
٧. "كان بام يقف في أول الصف يومياً هذا الأسبوع".
٨. "لا يغسل ابني أسنانه في الغالب".
٩. "أخبرني ليوك بأن مظهري لم يكن جيداً في اللون الأصفر".
١٠. "تشكو خالتي من الآخرين كلما حدثتني".

وفيما يلي إجاباتي على هذا التمرين:

١. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أعتبر أن عبارة "بدون أي مبرر" بمثابة تقييم. وعلاوة على ذلك، فأنا أرى أن استنتاج أن جون كان غاضباً هو أيضاً تقييم. فمن الجائز أنه كان يشعر بالجرح أو الخوف أو الحزن أو أي شيء آخر. والأمثلة على الملاحظات بدون تقييم يمكن أن تكون: "أخبرني جون أنه كان غاضباً"، أو "قام جون بضرب المائدة بقبضته".
٢. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أنه قد تم هنا التعبير عن ملاحظة بدون أن تتضمن تقييماً.

٣. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أنه قد تم هنا التعبير عن ملاحظة بدون أن تتضمن تقييماً.

٤. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أعتبر أن عبارة "رجل صالح" بمثابة تقييم. ويمكن أن تكون الملاحظة بدون تقييم كما يلي: "طوال السنوات الخمس والعشرين الماضية، كان أبي يتبرع بعشر دخله إلى الجمعيات الخيرية".

٥. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أعتبر أن عبارة "بصورة مفرطة" بمثابة تقييم. ويمكن أن تكون الملاحظة بدون تقييم كما يلي: "قضت جانيس أكثر من ٦٠ ساعة في العمل هذا الأسبوع".

٦. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أعتبر أن كلمة "عدواني" بمثابة تقييم. ويمكن أن تكون الملاحظة بدون تقييم كما يلي: "ضرب هنري أخته عندما غيرت قناة التليفزيون".

٧. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أنه قد تم هنا التعبير عن ملاحظة بدون أن تتضمن تقييماً.

٨. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أعتبر أن عبارة "في الغالب" بمثابة تقييم. ويمكن أن تكون الملاحظة بدون تقييم كما يلي: "لم يغسل ابني أسنانه قبل النوم مرتين هذا الأسبوع".

٩. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أنه قد تم هنا التعبير عن ملاحظة بدون أن تتضمن تقييماً.

١٠. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أعتبر أن كلمة "تشكو" بمثابة تقييم. ويمكن أن تكون الملاحظة بدون تقييم كما يلي: "اتصلت بي خالتي ثلاث مرات هذا الأسبوع، وفي كل مرة حدثتني عن أشخاص تعاملوا معها بطرق لم تعجبها".

القناع

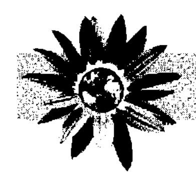
دائماً ما تمسك قناعاً
تحمله بيدها النحيلة
وتضعه أمام وجهها.

حقيقة أن المعصم
الذي يحمله بخفة
يقوم بمهمته على أنسب وجه
ولكنه أحياناً
يرتعش
وأحياناً ترتجف أصابعها
ولكنها وبكل خفة
تحمل القناع

لسنوات وسنوات وأنا أتعجب
ولكني لم أجرؤ على السؤال
ثم ذات مرة
أخطأت
ونظرت وراء القناع
لأجد
لا شيء
فهي بلا وجه.

لقد أصبحت
مجرد يد
تحمل قناعاً
برشاقة وجمال.

– مؤلف مجهول



التعرف على المشاعر والتعبير عنها

المقوم الأول في عملية التواصل غير العنيف هو أن نلاحظ بدون أن نقيم، أما المقوم الثاني فهو التعبير عن مشاعرنا. ويقول المحلل النفسي رولو ماي إن "الشخص الناضج يصبح قادراً على التمييز بين المشاعر ومعرفة الفوارق الدقيقة بينها، وتصنيفها إلى مشاعر قوية وعميقة أو رقيقة وحساسة، بنفس الطريقة التي يستطيع بها التمييز بين المقاطع الموسيقية المختلفة التي تتكون منها السيمفونية". غير أنه بالنسبة للكثيرين منا، فإن مشاعرنا، كما قد يصفها ماي: "محدودة كتلك النغمات التي يحتويها صوت البوق".

الثمن الباهظ لعدم التعبير عن المشاعر

غالباً ما يكون مخزوننا من الكلمات التي نستخدمها في وصف الآخرين وتصنيفهم أكبر من تلك التي نستخدمها في وصف حالاتنا العاطفية بوضوح. وقد تعلمت في المدارس الأمريكية لمدة واحد وعشرين عاماً، ولا يمكنني أن أتذكر أن أحداً من المدرسين سألني طوال هذه المدة عن مشاعري. والمسألة ببساطة أن المشاعر لم تكن تعتبر شيئاً ذا أهمية. كان الشيء الذي يعطى حقه من التقدير هو "الطريقة الصحيحة في التفكير"، كما كان يحددها هؤلاء الذين يحتلون مناصب السلطة. لقد دربنا على أن يوجهنا الآخرون، بدلاً من أن نكون على صلة بذواتنا. نحن نتعلم أن نظل دائماً نتساءل: "ما الذي يعتقد الآخرون أن من الصواب بالنسبة لي أن أقوله أو أفعله؟".

وعندما كنت في التاسعة من عمري تقريباً، حدث موقف مع إحدى المدرسات يشرح كيف يمكن أن يبدأ انعزالنا عن مشاعرنا. كنت قد اختبأت ذات مرة بعد

المدرسة في أحد الفصول لأن بعض الأولاد كانوا ينتظرونني بالخارج ليضربوني. شاهدتني هذه المدرسة وطلبت مني مغادرة المدرسة. وعندما أوضحت لها أنني أخشى ذلك، ردت بقولها: "الأولاد الكبار لا يخافون". وبعد عدة سنوات، تلقيت تعزيزاً إضافياً لهذه الفكرة من خلال اشتراكي في الألعاب الرياضية. كان من المعتاد بالنسبة للمدربين تقدير اللاعبين الذين هم على استعداد "لبذل أنفسهم"، ومتابعة اللعب مهما كان ما يشعرون به من إرهاق أو ألم جسدي. وقد تعلمت هذا الدرس جيداً لدرجة أنني ذات مرة واصلت لعب البيسبول لمدة شهر ورسغي مكسور، ودون أن أعالجه.

وفي إحدى ورش عمل التواصل غير العنيف، تحدث طالب جامعي عن زميل له في الغرفة كان يقوم بتشغيل الموسيقى بصوت مرتفع لدرجة كانت تمنعه من النوم. وعندما طلبت منه أن يعبر عن مشاعره تجاه ذلك، قال: "أشعر أنه من غير المناسب تشغيل الموسيقى بصوت مرتفع في الليل". فأشرت إلى أنه عندما يتبع كلمة "أشعر" بكلمة "أنه"، فهو بذلك يعبر عن رأي ولكن لا يكشف عن مشاعره. ولما طلبت منه أن يحاول التعبير عن مشاعره مرة ثانية، قال: "أشعر أن من يفعلون ذلك يعانون من اضطراب في شخصيتهم". فأوضحت له أن هذا لا يزال رأياً وليس شعوراً. ففكر للحظة ثم قال بلهجة حادة: "لا أشعر بأي شيء حيال ذلك على الإطلاق!".

كان من الواضح أن هذا الطالب لديه مشاعر قوية، ولكنه للأسف، لم يكن يعرف كيف يمكنه إدراك هذه المشاعر، ناهيك عن التعبير عنها. وهذه الصعوبة في تحديد المشاعر والتعبير عنها أمر شائع، وأستطيع القول من واقع خبرتي إن هذا شائع على وجه الخصوص بين المحامين والمهندسين وضباط الشرطة والجيش ومديري الشركات، أي هؤلاء الأشخاص الذين تمنعهم طبيعتهم المهنية من إظهار المشاعر. وداخل الأسرة، يكون الثمن باهظاً جداً عندما يعجز أفرادها عن التعبير المتبادل عن المشاعر. وقد كتبت المغنية الشعبية ريبا ميكنتاير أغنية بعد وفاة والدها بعنوان The Greatest Man I Never Knew (أو "الرجل الرائع الذي لم أعرفه أبداً")، تعبر فيها بما لا يدع مجالاً للشك عن عواطف الكثيرين ممن لم يتمكنوا من تكوين الرابطة العاطفية التي كانوا يريدونها مع آبائهم.

كما أنني عادة ما أسمع عبارات مثل: "لا أريدك أن تسيء فهمي، فأنا متزوجة من رجل رائع، ولكنني لا أعرف مشاعره أبداً". وقد قامت سيدة مستاءة من زوجها بإحضار زوجها إلى ورشة عمل، وأثناءها أخبرته قائلة: "أشعر أنني متزوجة من جدار". وعندئذ جسد زوجها مثلاً رائعاً على الجدار؛ فقد جلس صامتاً ودون أن يحرك ساكناً. وغضباً منها، التفتت إليّ وقالت: "هل رأيت؟ هذا هو ما يحدث على الدوام. يجلس ولا يتفوه بكلمة. وكأنني أعيش مع جدار".

فرددت عليها: "يبدو لي أنك تشعرين بالوحدة، وترغبين في صلة عاطفية أقوى مع زوجك". وعندما أومأت لي موافقة، حاولت أن أوضح لها كيف أن عبارات مثل "أشعر كما لو كنت أعيش مع جدار" التي قالتها من غير المحتمل أن تحمل زوجها على الانتباه لمشاعرها ورغباتها. بل إن المرجح أنه سيعتبرها انتقادات بدلاً من كونها دعوة للتواصل مع مشاعرها. وعلاوة على ذلك، فمثل هذه العبارات غالباً ما تصبح نبوءات محققة. ففي هذا المثال، عندما يسمع الزوج زوجته وهي تنتقده وتصفه بالجدار، ،سوف تجرح مشاعره، ويصده ذلك عن التواصل والتجاوب معها، ومن ثم يؤكد صورة الجدار التي تراه عليها زوجته.

إن فوائد تعزيز حصيلتنا من الكلمات التي نستخدمها في وصف المشاعر مثبتة ومؤكدة، ليس فقط في العلاقات الحميمة، وإنما في عالم الأعمال أيضاً. فقد دعيت ذات مرة لتقديم المشورة لموظفي قسم التكنولوجيا في شركة سويسرية ضخمة، أزعجهم اكتشاف أن العاملين في الأقسام الأخرى يتجنبونهم. وعندما سئل موظفو الأقسام الأخرى عن سبب ذلك، أجابوا بقولهم: "نحن نكره الذهاب إلى هناك؛ فالحديث معهم أشبه بالحديث مع مجموعة من الماكينات!". وقد انتهت المشكلة عندما قضيت بعض الوقت مع العاملين في قسم التكنولوجيا، مشجعاً إياهم على التعبير عن إظهار قدر أكبر من المشاعر الإنسانية في تواصلهم مع زملائهم.

وفي موقف آخر، كنت أعمل مع مسئولي الإدارة في إحدى المستشفيات وكانوا يشعرون بالتوتر من الاجتماع الذي كان مزمع عقده مع أطباء المستشفى. كانوا يريدون دعم الفريق الطبي بالمستشفى لمشروع قوبل بالرفض من جانبهم مؤخراً في تصويت كانت نتيجته ١٧ مقابل ١. وكان طاقم الإدارة حريصين على أن أشرح لهم كيف يمكنهم استخدام أسلوب التواصل غير العنيف عند التفاوض مع الأطباء.

طلبت منهم أن يتخيلوا أنني واحد منهم، وأنني سأبدأ التفاوض بقولي: "أشعر بالخوف لفتح هذه المسألة للحوار". وقد اخترت أن أبدأ بهذه الطريقة لأنني شعرت بمدى ما يشعر به الفريق الإداري من خوف بينما كانوا يستعدون لمواجهة الفريق الطبي لمناقشة هذا الموضوع للمرة الثانية. وقبل أن أتمكن من المتابعة، أوقفني أحد الإداريين واحتج بقوله: "أنت غير واقعي! لا يمكن أن نعلن للفريق الطبي عن شعورنا بالخوف".

وعندما سألته لماذا يبدو الاعتراف بالخوف شيئاً مستحيلاً، أجاب بدون تردد: "لو اعترفنا بخوفنا، فسنبدو في غاية الضعف، وسيمزقوننا إرباً!". لم تفاجئني إجابته، فكثيراً ما سمعت أشخاصاً يقولون إن فكرة التعبير عن المشاعر في العمل مستبعدة تماماً. غير أنني سررت عندما وجدت أن أحد هؤلاء الإداريين قرر بالفعل أن يخاطر بالتعبير عن خوفه من هذا الاجتماع المروع. فبدلاً من طريقته المألوفة في الظهور كشخص منطقي وعقلاني يفتقر للعواطف، اختار أن يعبر عن مشاعره، جنباً إلى جنب مع الأسباب التي لأجلها يرغب في أن يغير الفريق الطبي موقفه. وأثناء الاجتماع الفعلي، لاحظ إلى أي مدى كانت استجابة الفريق الطبي مختلفة. وفي النهاية، دهش وشعر بالارتياح عندما وجد أن الأطباء، بدلاً من أن "يمزقوهم إرباً"، قد غيروا موقفهم السابق، وصوتوا بنسبة ١٧ إلى ١ أيضاً، ولكن لصالح المشروع هذه المرة. وقد ساعد هذا التحول الهائل الفريق الإداري على إدراك وتقدير التأثير الممكن للتعبير عن الخوف والضعف، حتى في العمل.

يمكن أن يساعد التعبير عن الضعف والخوف في حل الصراعات.

وفي النهاية، دعني أقم برواية موقف شخصي جعلني أدرك الآثار السلبية لإخفاء مشاعرنا. كنت أدرس في دورة دراسية عن التواصل غير العنيف لمجموعة من الطلاب السود. وعندما دخلت إلى القاعة في اليوم الأول، لاذ الطلاب بالصمت، وكانوا قبل دخولي يستمتعون بالتحدث مع بعضهم البعض بكل حيوية. ألقيت عليهم التحية بقولي: "صباح الخير!"، ولكن لم أجد إلا نفس الصمت. شعرت بالضيق وعدم الارتياح، ولكنني كنت أخشى التعبير عن ذلك. وبدلاً من ذلك، بدأت الدرس بالطريقة العادية: "في هذا الصف، سوف ندرس طريقة للتواصل أتمنى أن تجدوها مفيدة في علاقاتكم مع أسركم وأصدقائكم".

تابعت بتقديم معلومات عن التواصل غير العنيف، ولكن بدا أن لا أحد يستمع. إحدى الفتيات بدأت تفتش في حقيبتها، ثم أخرجت مبرد الأظافر، وبدأت تبرد

أظافرها بكل نشاط. أما من كانوا يجلسون بجوار النوافذ، فقد تعلقت عيونهم بها، وكأنما يبهرهم ما يحدث في الشارع بأسفل. أخذ إحساسي بالضيق وعدم الارتياح يتزايد، ولكنني رغم ذلك لم أقل شيئاً. وأخيراً، وقف أحد الطلاب، وكان أكثر شجاعة مني بالتأكيد، وقال: "المسألة أنك تكره التواجد مع السود، أليس كذلك؟". أذهلني ذلك، ولكنني أدركت على الفور كيف أنني بمحاولتي لإخفاء إحساسي بالضيق والانزعاج قد أسهمت في تفسير هذا الطالب للمسألة بهذا الشكل.

اعترفت قائلاً: "نعم، إنني أشعر بالتوتر بالفعل، ولكن ليس لأنكم من السود. إن مشاعري سببها عدم معرفتي بأحد هنا، ورغبتي عندما دخلت إلى القاعة في تقبلكم لي". وقد كان لهذا التعبير عن الضعف من جانبي تأثير واضح على الطلاب؛ فقد بدءوا يسألونني عن نفسي، ويخبرونني بأشياء عن أنفسهم، ويعبرون عن رغبتهم الشديدة في التعرف على طريقة التواصل غير العنيف.

المشاعر في مقابل الأفكار والاعتقادات

من الأخطاء الشائعة في اللغة أننا نستخدم كلمة "أشعر" في مواضع لا نعبر فيها بالضرورة عن شعور حقيقي أو إحساس معين. على سبيل المثال، في جملة: "أشعر أنني لم أحصل على صفقة عادلة"، يمكن أن تحل كلمة "أعتقد" بدلاً من كلمة "أشعر" ليصبح المعنى أكثر دقة. وعموماً، لا يتم التعبير عن المشاعر بوضوح عندما تتبع كلمة "أشعر" بما يلي:

أ) كلمات أو عبارات مثل "أن"، "كأن"، "كما لو كنت":

"أشعر أنه يتعين عليك أن تعرف أفضل من ذلك".

"أشعر كأنني شخص فاشل".

فرّق بين المشاعر والأفكار.

"أشعر كما لو كنت أعيش مع جدار".

ب) الضمائر المتصلة بأن، كما في "أنني"، "أنك"، "أنها"، "أنهم"، "أنه":

"أشعر أنني تحت الطلب باستمرار".

"أشعر أنه لا جدوى من الأمر".

ج) الأسماء أو الضمائر التي تشير إلى أشخاص:

"أشعر أن آمي تصرفت بشكل غير مسئول بالمرة".

"أشعر أن رئيسي في العمل يتلاعب بي".



وبالعكس، ليس من الضروري على الإطلاق استخدام كلمة "أشعر" عند التعبير عن المشاعر الحقيقية. مثلاً، يمكن أن يقول أحدنا: "أشعر بالتوتر"، أو ببساطة: "إنني متوتر".

وفي التواصل غير العنيف، هناك فرق بين الكلمات التي تعبر عن مشاعر حقيقية، وتلك التي تصف "ما نعتقد أننا نشعر به".

أ. وصف لما نعتقد أننا نشعر به:

"أشعر أنني لست ماهراً في العزف على الجيتار".

في هذه الجملة، يقوم المتحدث بتقييم قدرته كعازف للجيتار، ولكنه لا يعبر عن مشاعره بوضوح.

ب. التعبير عن المشاعر الحقيقية:

"أشعر بخيبة أمل في نفسي كعازف جيتار".

"أشعر بنفاد الصبر مع نفسي كعازف جيتار".

"أشعر بالإحباط من نفسي كعازف جيتار".

في الجمل السابقة، الشعور الحقيقي وراء تقييم المتحدث لنفسه على أنه "ليس ماهراً" يمكن أن يكون "خيبة الأمل"، أو "نفاد الصبر"، أو "الإحباط"، أو أي شعور آخر.

وبنفس الطريقة، من المفيد أن نفرق بين الكلمات التي تصف ما نعتقد أن الآخرين يفعلونه، وتلك التي تصف مشاعرنا الحقيقية. والأمثلة التالية هي نماذج لعبارات يمكن بسهولة أن تفهم خطأ على أنها تعبير عن المشاعر، ولكنها في الحقيقة تظهر ما نعتقده في سلوك الآخرين أكثر مما تظهر مشاعرنا الحقيقية تجاه هذا السلوك:

أ) "أشعر بأنني غير مهم في نظر من أعمل معهم".

هنا عبارة "غير مهم" تصف كيف يرى المتحدث تقييم الآخرين له، بدلاً من وصف مشاعره الحقيقية، والتي يمكن أن يعبر عنها في هذا الموقف بعبارة: "أشعر بالحزن"، أو "أشعر بالإحباط".

ب) "أشعر بأنه لا يفهمني".

هنا تعبير "لا يفهمني" يشير إلى تقييم المتحدث لمستوى فهم الطرف الآخر له،

بدلاً من وصف مشاعره الحقيقية. وفي هذا الموقف، يمكن أن يكون المتحدث يشعر بالضيق أو بالانزعاج أو أي شعور آخر.



ج) "أشعر بالتجاهل".

مرة ثانية، هذه الجملة تعتبر تفسيراً لأفعال الآخرين أكثر منها تعبيراً واضحاً عن المشاعر. ولا شك في أن هناك أوقاتاً نعتقد فيها أنه يتم تجاهلنا من جانب الآخرين ونشعر فيها بالارتياح، رغبة منا في أن نختلي بأنفسنا. ولكن لا شك أيضاً في أن هناك أوقاتاً أخرى نشعر فيها بجرح مشاعرنا عندما نعتقد أن الآخرين يتجاهلوننا، لأننا كنا نود المشاركة والقيام بدور ما.

كلمة "التجاهل" إذن تعبر عن تفسيرنا لسلوك الآخرين، لا عن مشاعرنا تجاه هذا السلوك. والكلمات والعبارات التالية هي أمثلة على هذه النوعية من التعبيرات:

مخذول	غير موثوق فيّ	مهان
أسيئ إليّ	تتم مقاطعتي	مرفوض
تحت الهجوم	مكره	مستهان بي
تعرضت للخيانة	محبط	مهدد
مقيد	يتم التلاعب بي	لا يتم تقديري
عرضة للتنمر	مساء فهمي	لا يسمعني أحد
أتعرض للغش	مهمل	غير مرئي
مقهور	مجبر على العمل المفرط	لا أحظى بالدعم
محيّد	أعامَل بتعالي	غير مرغوب فيه
موضوع في موقف حرج	مضغوط	مستَغل
منتقص القيمة	مستفَز	

بناء حصيلة مفردات للتعبير عن المشاعر

عند التعبير عن مشاعرنا، من المفيد أن نستخدم كلمات تشير إلى أحاسيس محددة، بدلاً من استخدام كلمات غامضة أو عامة. على سيل المثال، لو قلنا: "أشعر بمشاعر

طيبة تجاه هذا الأمر"، فكلمة "طيبة" هنا يمكن أن تعني السعادة أو التحمس أو الارتياح، أو غير ذلك من المشاعر. إن كلمات مثل "طيب"، و"سيئ" تمنع السامع من التواصل بسهولة مع ما قد نشعر به بالفعل.

وقد قمت بتجميع القائمتين التاليتين لمساعدتك على زيادة قدرتك على التعبير عن مشاعرك، وعلى وصف مجموعة كبيرة من الحالات العاطفية بوضوح.

المشاعر المحتملة عندما "يتم" تلبية احتياجاتنا

الاستغراق
المغامرة
الحنان
التيقظ
الحيوية
الاندهاش
الانبساط
النشاط
التقدير
الاتقاد
الاستثارة
الاستغراب
السعادة
الذهول
البهجة
الهدوء
الخلو من الهم
المرح
الارتياح
الرضا
رباطة الجأش
الاهتمام
الثقة
القناعة
السكينة
الفضول
الانبهار
الانهماك
الخفة
الاندفاع
الإهاجة
الانتعاش
الرحابة
الترقب
الجذل
الانطلاق
الحرية
الود
الإشباع
الهناء
الطرب
التألق
التوهج
الأنس
الامتنان
المسرة
الحبور
الفائدة
الأمل
حب الاستطلاع
الإلهام
الحدة
الاهتمام
التشويق
التأثر
التفاؤل
الفرح الغامر
الارتباك
السلام
التلذذ
الاستمتاع
الرضاء
الفخر
الاطمئنان
الإشعاع
الانتشاء
التجدد
الاسترخاء
الراحة
الاقتناع
الأمن
الحساسية
الصفاء
السحر
السطوع
التحفز
المفاجأة
الحب
الشكر
الإثارة الشديدة
التيقظ

السرور
اللهفة
الحماس
النشوة
الانفعال
الإثارة
الافتتان
التشجيع
الطاقة

القوة
الانخراط
الانتشاء
التهلل
العصبية
الرقة
اللطف
الرشاقة
الإشراق

السكون
الموثوقية
الرجاء
الدفء
الحذر
الروعة
المتعة

المشاعر المحتملة عندما "لا يتم" تلبية احتياجاتنا

الخوف
الغيظ
الاهتياج
التنبه
التحفظ
الغضب
الكرب
الضيق
القلق
الفتور
الترقب
الاستثارة
الخجل
الانهزام
الارتباك
المرارة
اللامبالاة
الكآبة
الملل
انفطار القلب
الغم
البرود

الاشمئزاز
تثبيط الهمة
الفزع
عدم الرضا
التوتر
الأسى
الانزعاج
الحزن
الألم
التبلد
الانفعال
الحرج
الحنق
الاغتياظ
الإنهاك
التعب
الخوف
التململ
البؤس
الرعب
الإحباط
التميز من الغيظ

الإجهاد
التعصب
الضجر
الهياج
الغيرة
النرفزة
العصبية الزائدة
الكسل
الحذر
البلادة
فتور الهمة
الوحدة
الجنون
الوضاعة
التعاسة
التواني
المزاج النكد
الرثاء
عصبية المزاج
الحنق الشديد
فقدان الحس
الارتباك

الهم
الحيرة
السكون
النزق
الاغتمام
الاكتئاب
اليأس
الجزع
الانفصال
السخط
الاستفاقة
خيبة الأمل
الخذلان
الاستياء
الصدمة
السواد
النعاس
الكرب
الأسف
القنوط
الإجفال
المفاجأة
الشك
الفتور

التشاؤم
الذنب
التبرم
وهن العزيمة
العجز
التردد
الذعر
البشاعة
العداوة
الحدة
الرتابة
جرح المشاعر
نفاد الصبر
اللامبالاة
الذعر الشديد
الكلل
المعاناة
عدم الراحة
فقدان الاهتمام
عدم الاستقرار
العزلة
البؤس
إثارة الأعصاب
التقلقل

الارتياع
السلبية
التحير
التشاؤم
تشوش الذهن
الحقد
الممانعة
النفور
الامتعاض
الأرق
الأسى
الخشية
الحساسية
الاضطراب
الانقباض
الاستشاطة
النكد
الإرهاق
الحزن الشديد
الانسحاب
الابتلاء
القلق البالغ
التعاسة الشديدة

ملخص

المقوم الثاني الضروري للتعبير عن أنفسنا هو المشاعر. ومن خلال اكتساب المفردات المطلوبة للتعبير عن المشاعر والتي تمكننا من تحديد أحاسيسنا والتعبير عنها بوضوح، يصبح بإمكاننا التواصل مع بعضنا البعض بسلاسة ويسر. والسماح بإظهار ضعفنا من خلال التعبير عن مشاعرنا يمكن أن يساعد على حل الصراعات. ويفرق التواصل غير العنيف بين التعبير عن المشاعر الحقيقية والكلمات والعبارات التي تصف الأفكار والتقييمات والتفسيرات.

تمرين رقم ٢

التعبير عن المشاعر

إذا أردت معرفة ما إذا كنا متفقين بشأن التعبير الكلامي عن المشاعر، فضع دائرة حول رقم أي عبارة من العبارات التالية ترى أنه قد تم التعبير فيها عن المشاعر بطريقة لفظية.

١. "أشعر أنك لا تحبني".
٢. إنني حزين لمغادرتك".
٣. "أشعر بالخوف عندما تقول هذا".
٤. "عندما لا تلقي عليّ التحية، أشعر بالتجاهل".
٥. "إنني سعيد لأنك ستتمكن من المجيء".
٦. "أنت مثير للاشمئزاز".
٧. "أشعر برغبة في ضربك".
٨. "أشعر بأن الآخرين لا يفهمونني".
٩. "أشعر بمشاعر طيبة تجاه ما فعلته من أجلي".
١٠. "إنني عديم القيمة".

وفيما يلي إجاباتي على هذا التمرين:

١. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا لا أعتبر أن عبارة "أنك لا تحبني" تنقل شعوراً. فأنا أرى أنها تعبر عن رأي المتكلم فيما يشعر به الطرف الآخر، ولكنها لا تعبر عن مشاعر المتكلم. فعندما تتبع كلمة "أشعر" بالكلمات أو العبارات "أنني"، "أنك"، "أنه"، "أنها"، "أنهم"، "أن"، "كأن"، "كما لو كان"، فإن ما يلي ذلك لا يكون عادة مما أعتبره تعبيراً عن المشاعر. والأمثلة على التعبير عن المشاعر يمكن أن تكون: "إنني حزين"، أو "إنني مكروب".
٢. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أنه قد تم التعبير هنا عن شعور معين بطريقة لفظية.
٣. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أنه قد تم التعبير هنا عن شعور معين بطريقة لفظية.

٤. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا لا أعتبر أن عبارة "أشعر بالتجاهل" تعبير عن شعور. فهي تعبر عما يعتقده المتكلم عن أسلوب الطرف الآخر في التعامل معه. ويمكن أن يكون التعبير عن المشاعر كما يلي: "عندما لا تلقي عليّ التحية، أشعر بالوحدة".
٥. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أنه قد تم التعبير هنا عن شعور معين بطريقة لفظية.
٦. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا لا أعتبر أن عبارة "مثير للاشمئزاز" تعبر عن شعور المتكلم. فأنا أرى أنها تعبر عن رأي المتكلم في الطرف الآخر، وليس عن مشاعره. ويمكن أن يكون التعبير عن المشاعر هنا كما يلي: "أشعر بالاشمئزاز".
٧. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا لا أعتبر أن عبارة "رغبة في ضربك" تنقل شعوراً. فأنا أرى أنها تعبر عما يتخيل المتكلم أنه يفعله، ولكنها لا تعبر عن مشاعره. ويمكن أن يكون التعبير عن المشاعر هنا كما يلي: "إنني مغتاظ منك".
٨. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا لا أعتبر أن عبارة "لا يفهمونني" تعبير عن المشاعر. فهي في رأيي تعبر عن رأي المتكلم فيما يفعله الآخرون. ويمكن أن يكون التعبير عن المشاعر في موقف كهذا كما يلي: "أشعر بالإحباط"، أو "أشعر بأنني مثبط الهمة".
٩. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أنه قد تم التعبير هنا عن شعور معين بطريقة لفظية. ومع ذلك، فإن كلمة "طيبة" هي كلمة غامضة عند استخدامها لتوصيل المشاعر. ويمكن عادة أن نعبر عن مشاعرنا بمزيد من الوضوح باستخدام كلمات أخرى، كالكلمات التالية في هذا المثال: "الارتياح"، "الامتنان"، "التشجيع".
١٠. إذا وضعت دائرة حول هذه الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا لا أعتبر أن عبارة "عديم القيمة" تنقل شعور المتكلم. فهي بالنسبة لي تعبر عما يعتقد أنه رأي الآخرين تجاهه، وليس عن مشاعر المتكلم. ومن الأمثلة على التعبير عن المشاعر: "إنني أشك في مواهبي الشخصية"، أو "أشعر بالتعاسة والبؤس".



تحمل المسئولية عن مشاعرنا

"ليست الأشياء هي ما يقلق الناس،
ولكن نظرتهم إليها".
- ابكتيتس

الاستماع إلى رسالة سلبية: أربعة خيارات

يتطلب المقوم الثالث في عملية التواصل غير العنيف الاعتراف بالدافع الحقيقي وراء مشاعرنا. ويعمق التواصل غير العنيف إدراكنا بأن ما يقوله ويفعله الآخرون ربما يكون هو ما يثير مشاعرنا، ولكنه ليس سبباً لها على الإطلاق. فنحن ندرك أن مشاعرنا تنشأ عن الطريقة التي نختار بها الاستجابة لما يقوله أو يفعله الآخرون، كما تنشأ كذلك عن احتياجاتنا وتوقعاتنا في تلك اللحظة. ومع المقوم الثالث، سوف نصبح قادرين على تقبل المسئولية عما نفعله ويؤدي إلى تولد مشاعرنا.

وعندما يعطينا أحد رسالة سلبية، شفهية كانت أو غير شفهية، فإن أمامنا أربعة خيارات يمكن بها تلقي هذه الرسالة. أحد هذه الخيارات هو أخذها على محمل شخصي بسماع ما بها من لوم وانتقاد. على سبيل المثال، لو غضب شخص وقال: "أنت أكثر الناس الذين قابلتهم أنانية!"، فإذا اخترنا أخذ هذه الرسالة على محمل شخصي، يمكن أن يكون رد فعل أحدنا هو: "حسناً، كان يتعين أن أكون أكثر حساسية!". وبهذه الطريقة، نأخذ حكم الآخرين علينا على أنه أمر مسلم به، ونلوم أنفسنا. ونحن نختار هذا الخيار على حساب تقديرنا لذاتنا؛ وذلك لأنه يجعلنا نميل إلى الشعور بالذنب أو الخجل أو الإحباط.

والخيار الثاني هو انتقاد المتكلم. على سبيل المثال، يمكن أن نستجيب لعبارة "أنت أكثر الناس الذين قابلتهم أنانية!" بهذا الاحتجاج: "لا يحق لك قول هذا! فأنا دائماً ما أراعي احتياجاتك. والحقيقة أن أكثر الناس أنانية هو أنت". وعندما نتلقى الرسائل بهذه الطريقة، ونلوم المتكلم، فمن المرجح أننا سوف نشعر بالغضب.

٢. لوم الآخرين

والخيار الثالث عند تلقي رسالة سلبية هو أن نركز إدراكنا على مشاعرنا واحتياجاتنا الخاصة. وهكذا، يمكن أن يكون الرد في الموقف السابق هو: "عندما أسمعك تقول إنني أكثر الناس الذين قابلتهم أنانية، فإنني أشعر بجرح مشاعري، لأنني بحاجة إلى أن تقدر مجهوداتي". ومن خلال تركيز الانتباه على مشاعرنا واحتياجاتنا، نصبح على وعي بأن ما نشعر به حالياً من جرح المشاعر ينبع من حاجتنا إلى الاعتراف بمجهوداتنا وتقديرها.

٣. إدراك مشاعرنا واحتياجاتنا

أما الخيار الرابع عند تلقي رسالة سلبية فهو أن نركز إدراكنا على مشاعر واحتياجات الطرف الآخر والتي يتم التعبير عنها حالياً. فيمكن في الموقف السابق أن نسأله: "هل تحس بجرح مشاعرك لأنك تريد مزيداً من التقدير لرغباتك؟".

٤. إدراك مشاعر واحتياجات الآخرين

وبهذه الطريقة نتحمل المسئولية عن مشاعرنا، بدلاً من إلقاء اللوم على الآخرين، وذلك عن طريق الاعتراف باحتياجاتنا أو رغباتنا أو توقعاتنا أو قيمنا أو أفكارنا. لاحظ الفرق بين الطريقتين التاليتين في التعبير عن الإحباط وخيبة الأمل:

مثال ١:

أ: "لقد جعلتني أشعر بالإحباط وخيبة الأمل بعدم مجيئك بالأمس".

ب: "لقد شعرت بالإحباط وخيبة الأمل عندما لم تحضر بالأمس؛ لأنني أردت التحدث معك حول بعض الأمور التي تضايقني".

المتكلم (أ) يعزي مسئولية شعوره بالإحباط إلى تصرف الطرف الآخر فقط. أما المتكلم (ب) فيعزي مشاعر الإحباط إلى رغبته التي لم يتم تلبيتها.

مثال ٢

أ: "إلغاء العقد من جانبهم أغضبني بالفعل!".

ب: "عندما ألغوا العقد، شعرت بالغضب بالفعل لاعتقادي أن تصرفهم هذا غير مسئول".

المتكلم (أ) يعزي شعوره بالغضب إلى سلوك الطرف الآخر وحده، في حين أن المتكلم (ب) يتحمل المسئولية عن شعوره عن طريق الاعتراف بالفكرة أو الاعتقاد الكامن وراء هذا الشعور. وهو يدرك أن طريقته في التفكير التي تميل إلى لوم الآخرين هي التي ولدت شعوره بالغضب. ومع هذا، فاستناداً إلى عملية التواصل غير العنيف، فإننا نحث هذا المتكلم على أن يخطو للأمام خطوة أخرى، وذلك بأن يحدد ما يريد: ما حاجته أو رغبته أو توقعه أو أمله أو قيمته التي لم يتم تلبيتها؟ وكما سنرى، فكلما كنا أكثر قدرة على ربط مشاعرنا باحتياجاتنا، كان من الأسهل على الآخرين أن يستجيبوا لنا برقة وتعاطف. وحتى يربط المتكلم (ب) مشاعره برغباته، يمكن أن يقول:

"عندما ألغوا العقد، شعرت بالغضب بالفعل لأنني كنت آمل في أن تتاح لنا الفرصة لإعادة توظيف العمال الذين قمنا بتسريحهم العام الماضي".

والآلية الأساسية في التحفيز بالإشعار بالذنب هي إلقاء مسئولية مشاعرنا الذاتية على الآخرين. فعندما يقول أبوان لطفلهما: "إننا نشعر بالألم والحزن عندما تحصل على علامات ضعيفة في المدرسة"، فهما بذلك يوحيان بأن تصرفاته هي سبب سعادتهما أو تعاستهما. وإحساس الطفل بالمسئولية عن مشاعر أبويه يمكن أن يساء فهمه بسهولة على أنه اهتمام إيجابي بهما؛ حيث يبدو أنه يهتم بهما ويشعر بمشاعر سيئة لأنهما يعانيان بسببه. ولكن لو عمد الأطفال الذين يتحملون هذه النوعية من المسئولية إلى تغيير سلوكياتهم بحيث تنسجم مع رغبات آبائهم، فإنهم لا يفعلون ذلك بناءً على رغبة حقيقية، ولكن بهدف تجنب الشعور بالذنب.

> هناك فرق بين العطاء من القلب والعطاء بدافع الشعور بالذنب.

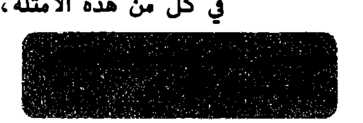
ومن المفيد أن نتعرف على عدد من أنماط الكلام الشائعة والتي تميل إلى إخفاء مسئوليتنا عن مشاعرنا:

١) استخدام عبارة "إنه"، أو كلمة "هذا": "إنه ليغيظني حقاً أن تظهر أخطاء إملائية في نشراتنا الدعائية العامة"، أو "هذا يزعجني بشدة".

٢) العبارات التي لا تشير إلا إلى تصرفات وأفعال الآخرين:
"عندما لا تتصل بي في عيد ميلادي، أشعر بجرح مشاعري".
"أشعر بالإحباط عندما لا تنهي طعامك".

٣) استخدام التعبير "أشعر (بإحساس ما) لأن..." متبوعاً بشخص أو بأي ضمير بخلاف ياء المتكلم:
"أشعر بجرح مشاعري لأنك قلت إنك لا تحبني"، أو "أشعر بالغضب لأن المشرفة لم تقم بالإيفاء بوعدها".

في كل من هذه الأمثلة، بإمكاننا أن نعمق إدراكنا بمسئوليتنا عن مشاعرنا



عن طريق استخدام عبارة "أشعر... لأنني...". على سبيل المثال:

١) "أشعر بالغيظ بالفعل عندما تظهر أخطاء إملائية كهذه في نشراتنا الدعائية العامة؛ لأنني أرغب في أن تعطي شركتنا صورة احترافية".

٢) "أشعر بالإحباط عندما لا تنهي طعامك؛ لأنني أريدك أن تنمو قوياً وفي صحة جيدة".

٣) "أشعر بالغضب من عدم وفاء المشرفة بوعدها؛ لأنني كنت أعتمد على أخذ هذه العطلة الأسبوعية الطويلة لزيارة أخي".

الاحتياجات الكامنة وراء المشاعر



أحكامنا وانتقاداتنا وتشخيصاتنا وتفسيراتنا للآخرين كلها تعبيرات عن احتياجاتنا. فلو قال أحد: "أنت لا تفهمني أبداً"، فهو في الحقيقة يقول إن حاجته إلى فهم الطرف الآخر له لا تلبى. ولو قالت زوجة لزوجها: "لقد كنت تعمل لوقت متأخر

طوال هذا الأسبوع. أنت تحب عملك أكثر مما تحبني"، فهي تقول له إن حاجتها إلى الحب والقرب لا تلبى.

عندما نعبر عن احتياجاتنا بطريقة غير مباشرة من خلال استخدام التقييمات والتفسيرات والتصورات، فمن المرجح أن يتلقى الآخرون هذا على أنه انتقاد. وعندما يسمع الناس أي شيء يبدو وكأنه انتقاد، فإنهم يميلون إلى استثمار طاقتهم في الدفاع عن أنفسهم أو في الرد على الهجوم بهجوم مماثل. فإذا كنا نرغب في استجابة متعاطفة من الآخرين، فمن الخطأ أن نعبر عن احتياجاتنا بتفسير أو تشخيص سلوكهم. وبدلاً من ذلك، كلما استطعنا ربط مشاعرنا باحتياجاتنا بصورة مباشرة، أصبح من الأسهل على الآخرين الاستجابة لهذه الاحتياجات بصورة متعاطفة.

وللأسف، فإن معظمنا لم يتعلم أن يفكر مع وضع الاحتياجات في الاعتبار. فقد اعتدنا على التفكير في عيوب ونقائص الآخرين عندما لا يتم تلبية احتياجاتنا. وبهذه الطريقة، لو كنا نريد مثلاً أن يعلق أطفالنا معاطفهم في خزانة الملابس، فبدلاً من إخبارهم مباشرة بما نريده، ربما نصفهم بالكسل لتركهم لها على الأريكة. أو يمكن أن نحكم على زملائنا في العمل بأنهم يتصرفون بطريقة غير مسئولة، وذلك عندما لا يباشرون العمل على مهامهم بالطريقة التي كنا نفضلها نحن لذلك.

كنت قد دعيت ذات مرة للقيام بدور الوساطة في كاليفورنيا بين بعض من ملاك الأراضي وبعض المهاجرين من عمال المزارع، وكانت الخلافات قد وصلت بينهم إلى حد العداوة والعنف. بدأت الاجتماع بطرح سؤالين عليهم: "ما الذي يحتاجه كل طرف منكما؟ وما الذي يطلبه كل منكما من الآخر بخصوص هذه الاحتياجات؟". صاح أحد العمال قائلاً: "المشكلة أن هؤلاء الناس عنصريون!". فصاح أحد الملاك بصوت أعلى: "بل المشكلة أن هؤلاء الناس لا يحترمون القانون والنظام!". وكما هي الحال في أغلب المواقف، كان كل طرف أمهر في تحليل ما يراه من أخطاء في الطرف الآخر، مما هو عليه في التعبير عن احتياجاته بوضوح.

وفي موقف مشابه، التقيت ذات مرة مع مجموعة من الإسرائيليين والفلسطينيين ممن أرادوا إرساء الثقة المتبادلة والضرورية لإحلال السلام في وطنيهما. افتتحت

الجلسة بنفس السؤالين: "ما الذي يحتاجه كل طرف منكما؟ وما الذي يطلبه كل منكما من الآخر بخصوص تلك الاحتياجات؟". وبدلاً من التعبير عن هذه الاحتياجات مباشرة، أجاب أحد الفلسطينيين قائلاً: "هؤلاء الإسرائيليون يتصرفون كالنازيين". وعبارة كتلك من غير المرجح أن تحث جماعة الإسرائيليين على التعاون!

وعلى الفور، وقفت سيدة إسرائيلية واعترضت بقولها: "إن ما قلته كان شيئاً عديم الحس بالمرة!". حسناً، هؤلاء هم من جاءوا ليتقابلوا معاً لبناء الثقة وتحقيق الانسجام، ولكن بعد أول تفاعل بينهم، أصبحت الأمور أسوأ مما كانت عليه من قبل. وهذا يحدث غالباً عندما يكون كل طرف معتاداً على تحليل ولوم الطرف الآخر، بدلاً من التعبير عن احتياجاته بوضوح. وفي الموقف السابق، كان يمكن أن تستجيب السيدة الإسرائيلية للرجل الفلسطيني بتعبيرها عن احتياجاتها وطلباتها بأن تقول على سبيل المثال: "إنني بحاجة لأن يسود حوارنا قدر أكبر من الاحترام. وبدلاً من أن تخبرنا برأيك في تصرفاتنا، فهلا أخبرتنا بما نفعله ويثير استياءك؟".

وقد رأيت مراراً وتكراراً من واقع خبرتي أنه منذ اللحظة التي يبدأ فيها الناس بالحديث عن احتياجاتهم بدلاً من الإشارة إلى عيوب بعضهم البعض، تزداد احتمالات التوصل إلى طرق لتلبية احتياجات الجميع بشكل كبير. وفيما يلي بعض الاحتياجات الإنسانية الأساسية التي نشترك فيها جميعاً:

الاستقلالية

- اختيار الإنسان لأحلامه وأهدافه وقيمه
- اختيار الإنسان لخطته لتحقيق أحلامه وأهدافه وقيمه

الاحتفال

- الاحتفال بالحياة وتحقيق الأحلام
- الاحتفال بخسارة أو فقد: أحبائنا، أحلامنا، إلخ (الحداد)

الاستقامة

- الصدق
- الإبداعية
- المعنى والمدلول
- القيمة الذاتية

العلاقة المتبادلة

- القبول
- التقدير
- الحميمية
- التوحد
- مراعاة الآخرين

- الإسهام في إثراء وتعميق الحياة (ممارسة الإنسان لقوته بالعطاء الذي يسهم في إثراء الحياة)
- الأمان العاطفي
- التعاطف
- الأمانة (الأمانة الإيجابية التي تمكننا من التعلم من نقاط ضعفنا)
- الحب
- التطمين
- الاحترام
- الدعم والمساندة
- الثقة
- التفاهم
- الدفء

اللعب

- الاستمتاع
- الضحك

المشاركة الروحية

- الجمال
- الانسجام
- الإلهام
- النظام
- السلام

الرعاية المادية

- الهواء
- الغذاء
- الحركة، التمرين
- الحماية من أشكال الحياة التي تهدد حياتنا: الفيروسات، البكتريا، الحشرات، الحيوانات المفترسة
- الراحة
- التعبير الجنسي
- المأوى
- التقارب مع الآخرين
- الماء

ألم التعبير عن احتياجاتنا مقابل ألم عدم التعبير عنها

في عالم غالباً ما يتم فيه الحكم علينا بقسوة عند تحديد احتياجاتنا والكشف عنها، يمكن أن يكون القيام بذلك مخيفاً. والنساء بالأخص يكن عرضة للانتقاد. فلقرون ظلت صورة المرأة المحبة والحنونة مرتبطة بالتضحية وإنكار احتياجاتها الخاصة من أجل رعاية الآخرين. ولأن النساء قد تربين اجتماعياً على النظر إلى أن أسمى واجباتهن هو رعاية الآخرين، فهن في الغالب قد تعلمن تجاهل احتياجاتهن الخاصة.

وفي إحدى ورش العمل، ناقشنا ما يحدث للنساء اللاتي يعتنقن هذه المفاهيم. فلو طلب هؤلاء النساء ما يردنه، فسيفعلن ذلك في الغالب بطريقة تعكس وتعزز في الوقت نفسه فكرة أنهن لا يملكن حقاً أصيلاً في المطالبة باحتياجاتهن، وأنه

ليست هناك أهمية لتلك الاحتياجات. على سبيل المثال، لأن المرأة تخشى المطالبة بما تحتاج إليه، فربما تخفق في أن تقول ببساطة إنها قد مرت بيوم سيئ، وإنها تشعر بالتعب، وتحتاج لبعض الوقت في المساء تخصصه لنفسها. وبدلاً من ذلك، تأتي كلماتها وهي تشبه حجة قانونية: "أنت تعرف أنني لم أحظَ بدقيقة واحدة لنفسي طيلة اليوم؛ فقد قمت بكي كل القمصان، وبغسل كل ملابس الأسبوع، وباصطحاب الكلب إلى الطبيب البيطري، وبتجهيز العشاء، وبدعوة كل الجيران من أجل اجتماع سكان العمارة، لهذا (متوسلة)... ما رأيك لو أنك...؟". ثم تأتي الإجابة السريعة: "لا!". إن طلبها البائس المتوسل قد أثار رفض ومقاومة مستمعيها لها بدلاً من تعاطفهم معها. إن لديهم صعوبة في فهم وتقدير احتياجاتها الكامنة وراء التماساتها وتوسلاتها، وعلاوة على ذلك، فإنهم يستجيبون بطريقة سلبية لمحاولتها الواهنة للجدل من منطلق ما "يجب" أو ما "تستحق" أن تحصل عليه منهم. وفي النهاية تصبح المتحدثة مقتنعة مرة ثانية بأن احتياجاتها لا تهم، بدون وعي منها بأنه قد تم التعبير عنها بطريقة من غير المرجح أن تجتذب استجابة إيجابية.

كانت والدتي ذات مرة تشارك في ورشة عمل، وكانت النساء الأخريات تناقش فيها إلى أي مدى يجدن التعبير عن احتياجاتهن مسألة مخيفة. وفجأة هبت واقفة، وغادرت الحجرة، ومر وقت طويل دون أن ترجع. وفي النهاية ظهرت مرة ثانية، وكانت تبدو شاحبة للغاية. وأمام كل الحاضرين، سألتها: "هل أنت بخير يا أمي؟".

> **إذا لم نقدر احتياجاتنا، فقد لا يقدرها الآخرون أيضاً**

فأجابت: "نعم، ولكنني قد توصلت فجأة إلى إدراك من الصعب عليّ جداً تقبله".

"وما هو؟".

"لقد أدركت لتوي أنني كنت غاضبة من أبيك لمدة ٣٦ عاماً بسبب عدم تلبية احتياجاتي، والآن أدرك أنني لم أخبره بوضوح ولو لمرة واحدة بما كنت أحتاجه".

كان اكتشاف والدتي صحيحاً؛ فأنا لا أستطيع أن أتذكر ولو مرة واحدة سمعتها فيها تعبر لوالدي عن احتياجاتها. كانت تلمح بها، وتدور وتناور، ولكنها لم تطلب منه بوضوح أبداً ما كانت تحتاج إليه.

حاولنا أن نفهم لماذا كان من الصعب عليها فعل ذلك. كانت أمي قد نشأت في أسرة فقيرة. وهي تتذكر أنها عندما كانت تطلب شيئاً وهي طفلة، أن أخويها

وأخواتها كانوا يعاتبونها ويلومونها بشدة: "لا يجب عليك المطالبة بذلك! أنت تعرفين أننا فقراء. هل تعتقدين أنك الوحيدة في هذه الأسرة؟". وفي النهاية، نشأت على الخوف من أن مطالبتها باحتياجاتها لن تقابل إلا بالرفض والانتقاد.

وقد روت لنا حكاية من طفولتها عن إحدى أخواتها والتي كانت قد أجريت لها عملية جراحية لاستئصال الزائدة الدودية، وبعدها أعطتها إحدى أخواتها الأخريات محفظة صغيرة جميلة. كانت أمي في الرابعة عشرة من عمرها وقتها، وكم كان توقها للحصول على محفظة مطرزة رائعة كالتي حظيت بها أختها، ولكنها لم تجرؤ على فتح فمها. فاحزر ماذا حدث؟ لقد تظاهرت بأنها تعاني ألماً في جنبها، وأكملت هذه الكذبة حتى النهاية. وقد عرضتها أسرتها على العديد من الأطباء، ولم يتمكنوا جميعاً من التوصل لتشخيص محدد لحالتها، ولهذا قرروا أن يجروا لها جراحة استكشافية. كانت القصة بأكملها مخاطرة جريئة من جانب والدتي، ولكنها نجحت، وحصلت في النهاية على محفظة صغيرة مماثلة! وعندما تلقت تلك المحفظة التي كانت تشتهيها، كانت في غاية السعادة، رغم ما كانت تشعر به من آلام الجراحة. ثم جاءتها ممرضتان لفحصها، ووضعت إحداهما ترمومتراً في فمها، ثم قالت أمي: "إممم، إممم"، لتدعو الممرضة الأخرى لمشاهدة محفظتها، فأجابت الممرضة: "هذه من أجلي؟ لماذا؟ شكراً جزيلاً لك!"، وأخذت المحفظة! أصيبت أمي بالذهول، ولم تعرف كيف تقول لها: "لم أقصد إعطاءها لك. من فضلك أعيديها لي". إن هذه القصة تظهر بصورة لاذعة مدى الألم الذي يمكن أن يتولد عندما لا يعبر الناس عن احتياجاتهم بصورة واضحة وصريحة.

من العبودية العاطفية إلى التحرر العاطفي

في تطورنا نحو حالة التحرر العاطفي، يمر معظمنا بثلاث مراحل فيما يتعلق بطريقة ارتباطنا بالآخرين.

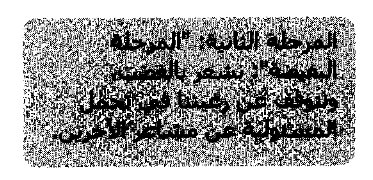
المرحلة رقم ١: في هذه المرحلة، والتي أشير إليها بمصطلح "العبودية العاطفية"، نؤمن بأننا مسئولون عن مشاعر الآخرين. ونعتقد أن علينا دائماً أن نكافح من أجل إسعاد الجميع. وإذا بدا أنهم غير سعداء، نحمل أنفسنا المسئولية، ونشعر بأننا مجبرون على فعل شيء حيال هذا الأمر. وهذا يمكن أن يقودنا بسهولة إلى رؤية أقرب الناس إلينا على أنهم عبء علينا.

وتحمل المسئولية عن مشاعر الآخرين يمكن أن يكون مدمراً للغاية في العلاقات الحميمة. وأنا باستمرار أستمع إلى تنويعات حول الفكرة التالية: "إنني خائف حقاً من التزامي بعلاقة حميمة. ففي كل مرة أرى فيها شريكتي تتألم أو بحاجة لشيء، أشعر بمنتهى الحيرة والارتباك. بأنني مسجون واقع في الأسر، ولا أجد مخرجاً إلا بإنهاء العلاقة بأسرع ما يمكن". وتشيع هذه الاستجابة بين أولئك الذين يرون الحب على أنه إنكار لاحتياجاتهم من أجل الانتباه لاحتياجات الطرف الآخر وتلبيتها. في البداية المبكرة لأي علاقة، يشعر كل طرف عادة بالارتباط بالطرف الآخر ببهجة وتعاطف، وبدافع من الإحساس بالحرية. وتتطور العلاقة لتصبح مبهجة وعفوية ورائعة. ولكن في النهاية، عندما تصبح العلاقة "جادة"، ربما يبدأ كل طرف في افتراض مسئوليته عن مشاعر الطرف الآخر.



ولو أنني في مكان المتحدث السابق، وأدركت حقيقة المسألة، فربما كنت سأفسر الموقف قائلاً: "لا يمكنني أن أتحمل فقدان نفسي في العلاقة. فأنا عندما أرى الطرف الآخر يتألم، أفقد ذاتي، ثم أرى أنه لزاماً عليّ أن أتحرر". ولكن، إذا لم أكن قد وصلت إلى هذا المستوى من الإدراك، فمن المرجح أنني كنت سألقي اللوم على الطرف الآخر لأجل انهيار العلاقة، وبالتالي كنت سأقول: "إنها شديدة الاحتياج للآخرين والاعتماد عليهم، وهو ما يوتر علاقتنا". وفي هذه الحالة، سوف تبلي شريكتي بلاءً حسناً في رفضها لفكرة أن هناك مشكلة في احتياجاتها. ولو أنها قد تقبلت لومي لها، فإن هذا كان سيجعل الموقف أكثر سوءاً. وبدلاً من ذلك، يمكنها أن تقدم استجابة متعاطفة لمواجهة ألم عبوديتي العاطفية: "إذن أنت تجد نفسك في حالة من الخوف. فمن الصعب عليك أن تتمسك بالاهتمام والحب العميق الذي تبادلناه بدون أن تحوله إلى مسئولية وواجب والتزام... أنت تشعر أن حريتك تتقلص لأنك تعتقد أن من الواجب عليك دائماً الاهتمام بي ورعايتي". ولكن بدلاً من الاستجابة المتعاطفة، لو أنها تقول: "هل تشعر بالتوتر لأنني كنت أطلب منك الكثير؟"، لأصبح من المحتمل أن يظل كلانا عالقاً في مصيدة العبودية العاطفية، مما يجعل استمرار العلاقة مسألة أكثر صعوبة.

المرحلة رقم ٢: في هذه المرحلة، نصبح مدركين للثمن الباهظ لافتراض مسئوليتنا عن مشاعر الآخرين، ولكننا رغم ذلك نظل نحاول مجاملتهم على حسابنا.



وعندما نلاحظ أننا قد أضعنا من حياتنا الكثير، وأن استجابتنا لما يدور بداخلنا كانت هزيلة، ربما نشعر بالغضب. وأشير إلى هذه المرحلة على سبيل المزاح بمصطلح "المرحلة البغيضة"؛ لأننا نميل فيها نحو التعليقات البغيضة، مثل: "هذه مشكلتك! فأنا لست مسئولاً عن مشاعرك!"، وذلك عند مواجهة ما يشعر به شخص آخر من ألم. إننا هنا نرى بوضوح ما لا يقع ضمن حدود مسئوليتنا، ولكن يلزمنا بعد أن نتعلم كيف نستجيب للآخرين بطريقة لا تستعبدنا عاطفياً.

وبعد تخطي مرحلة الاستعباد العاطفي، ربما نظل نحمل بقايا من الخوف والذنب تجاه امتلاكنا لاحتياجات خاصة بنا. وبالتالي ليس من المفاجئ أننا في النهاية نعبر عن تلك الاحتياجات بطرق تبدو غير ودية وقاسية على مسامع الآخرين. على سبيل المثال، أثناء فترة الراحة في إحدى ورش العمل التي أعقدها، عبرت لي سيدة شابة عن تقديرها للأفكار التي اكتسبتها بخصوص حالة الاستعباد العاطفي. وعندما تابعنا ورشة العمل، اقترحت على المجموعة القيام بنشاط معين، فأعلنت نفس المرأة بحسم قائلة: "أفضل القيام بشيء آخر". أحسست أنها كانت تجرب حقها الجديد في التعبير عن احتياجاتها، حتى إذا كانت تتعارض مع احتياجات الآخرين.

ولتشجيعها على تحديد ما تريده، سألتها: "هل ترغبين في عمل شيء آخر حتى إذا كان هذا يتعارض مع احتياجاتي؟". فكرت للحظة، ثم تمتمت قائلة: "نعم... أو... أقصد... لا". إن ارتباكها يعكس كيف أننا في هذه المرحلة نحتاج بعد إلى استيعاب أن التحرر العاطفي يستلزم ما هو أكثر من مجرد التأكيد على احتياجاتنا الخاصة.

وأتذكر حادثة وقعت أثناء انتقال ابنتي مارلا إلى مرحلة التحرر العاطفي. فقد كانت دائماً "الفتاة المثالية الصغيرة"، التي كانت تنكر احتياجاتها الخاصة وتتنازل عنها من أجل الخضوع لرغبات الآخرين. وعندما أصبحت مدركاً لأنها أصبحت بصورة متكررة تكبت رغباتها الخاصة من أجل إرضاء الآخرين، تحدثت إليها وأخبرتها أنني سوف أشعر بالسعادة إذا سمعتها تعبر عن احتياجاتها بشكل أكبر. وفي المرة الأولى التي نتطرق فيها لهذا الموضوع، صرخت قائلة: "ولكنني يا أبي لا

أريد أن أخيب أمل أحد!"، واحتجت على ما أقوله بصورة يائسة. حاولت أن أوضح لها كيف أن صدقها وصراحتها سيكونان هبة أنفس عند الآخرين من مجاملتهم بهدف عدم مضايقتهم وإغضابهم. كما أوضحت لها طرقاً يمكنها بها التعاطف مع الآخرين في لحظات غضبهم، ولكن بدون تحملها للمسئولية عن مشاعرهم.

وبعد ذلك بفترة قصيرة، رأيت دليلاً على أن ابنتي قد بدأت في التعبير عن احتياجاتها بمزيد من الصراحة والوضوح. فقد تلقيت اتصالاً من ناظر مدرستها، وكان منزعجاً بشكل واضح بسبب مناقشة دارت بينه وبين ابنتي مارلا، وكانت قد ذهبت إلى المدرسة في هذا اليوم مرتدية زياً مخالفاً للزي المدرسي. كان قد قال لها: "مارلا، الفتيات الصغيرات لا يرتدين زياً كهذا". فردت عليه مارلا قائلة: "تباً لما ترتديه الفتيات الصغيرات!". وكان هذا إيذاناً بانتقالها من مرحلة العبودية العاطفية إلى المرحلة "البغيضة"! كانت تتعلم التعبير عن احتياجاتها، وتخاطر بالتعامل مع عدم رضاء الآخرين. ولكنها بالتأكيد كانت لا تزال بحاجة للتأكيد على احتياجاتها بهدوء وعدم انفعال، وبطريقة تحترم احتياجات الآخرين، وكنت واثقاً بأن هذا سيحدث بمرور الوقت.

المرحلة رقم ٣: في المرحلة الثالثة، مرحلة التحرر العاطفي، نستجيب لاحتياجات الآخرين بدافع التعاطف، لا بدافع الخوف أو الذنب أو الخجل. ومن ثم تكون أفعالنا وتصرفاتنا مرضية لنا، ولهؤلاء الذين يلحظون مجهوداتنا. ونحن هنا نتقبل المسئولية الكاملة عن نوايانا وأفعالنا وتصرفاتنا، ولكن ليس عن مشاعر الآخرين. وفي هذه المرحلة، نكون مدركين لأنه لا يمكننا أن نلبي احتياجاتنا على حساب الآخرين. ويقتضي التحرر العاطفي التعبير عما نريده بوضوح، وبطريقة تبين للآخرين أننا مهتمون بنفس الدرجة بتلبية احتياجات الآخرين. وعملية التواصل غير العنيف مصممة بحيث تدعم تواصلنا مع الآخرين على هذا المستوى.

المرحلة الثالثة: التحرر العاطفي: نتحمل المسئولية عن نوايانا وأفعالنا وتصرفاتنا.

ملخص

المقوم الثالث في عملية التواصل غير العنيف هو إدراك ما وراء مشاعرنا من احتياجات. إن ما يقوله أو يفعله الآخرون ربما يكون هو المثير لمشاعرنا، ولكنه لا

يكون سبباً لها على الإطلاق. وعندما يتواصل معنا أحد تواصلاً سلبياً، يكون أمامنا أربعة خيارات لتلقي رسالته: (١) لوم أنفسنا، (٢) لوم الآخرين، (٣) الإحساس بمشاعرنا واحتياجاتنا، (٤) الإحساس بالمشاعر والاحتياجات الكامنة في رسالة الطرف الآخر السلبية.

وتعتبر أحكامنا وانتقاداتنا وتشخيصاتنا وتفسيراتنا للآخرين جميعها تعبيرات عن احتياجاتنا وقيمنا. وعندما يتلقى الآخرون كلامنا على أنه انتقاد، يميلون إلى استغلال طاقتهم في الدفاع عن أنفسهم أو في بدء هجوم مضاد. وكلما استطعنا بطريقة مباشرة أكثر ربط مشاعرنا باحتياجاتنا، أصبح من الأسهل على الآخرين الاستجابة بتعاطف.

وفي عالمنا هذا الذي غالباً ما يحكم علينا فيه الآخرون بقسوة بسبب إدراكنا لاحتياجاتنا وتعبيرنا عنها، يمكن أن يكون القيام بذلك مسألة مرعبة جداً. وخصوصاً للمرأة، التي تربت اجتماعياً على تجاهل احتياجاتها والتركيز فقط على رعاية الآخرين.

وفي غضون تطوير المسئولية العاطفية، يمر معظمنا بثلاث مراحل: (١) "العبودية العاطفية": وهي الاعتقاد بأننا مسئولون عن مشاعر الآخرين، (٢) "المرحلة البغيضة": والتي نرفض فيها الاعتراف باهتمامنا بمشاعر أو احتياجات الآخرين، (٣) "التحرر العاطفي": حيث نتقبل فيها المسئولية المطلقة عن مشاعرنا، ولكن ليس عن مشاعر الآخرين، مع إدراكنا في نفس الوقت أنه من غير الممكن على الإطلاق أن نلبي احتياجاتنا الخاصة على حساب الآخرين.

مثال من الواقع على التواصل غير العنيف

"إعادة الوسم بسمة العار!"

ذهلت سيدة كانت تدرس التواصل غير العنيف، وكانت قد تطوعت للعمل في أحد بنوك الأطعمة المجانية (في الولايات المتحدة)، عندما سمعت زميلة أخرى أكبر سناً تنفجر غاضبة من وراء الصحيفة التي كانت تقرؤها وتقول: "ما نحتاج إلى تطبيقه في هذه البلد هو إعادة الوسم بسمة العار!".

كانت الاستجابة المعتادة لهذه السيدة لمثل هذه العبارات هي عدم التفوه بكلمة، والحكم على المتحدث بقسوة ولكن في صمت، ثم في النهاية معالجة مشاعرها الخاصة بطريقة مأمونة ولكن بعيداً عن مسرح الحدث. غير أنها تذكرت في هذه المرة أنها تملك خيار الإصغاء إلى المشاعر والاحتياجات المستترة وراء الكلمات التي كانت صادمة لها.

السيدة: (تحاول في البداية التحقق من تخمينها فيما يتعلق بما كانت الزميلة تلاحظه) هل تقرئين في الصحيفة شيئاً عن حمل المراهقات بلا زواج؟

الزميلة: نعم. إن عدد من يفعل ذلك منهن أمر لا يصدق!

السيدة: (بدأت تصغي الآن لمشاعر الزميلة، وتحاول استنتاج حاجة لها لم يتم تلبيتها ربما تكون هي ما ولدت هذه المشاعر) هل تشعرين بالانزعاج لأنك تودين أن يحظى الأطفال بأسر مستقرة؟

الزميلة: طبعاً! تعرفين، إن أبي كان ليقتلني لو أنني فعلت شيئاً كهذا!

السيدة: إذن أنت تتذكرين ما كان يحدث لفتيات جيلك في حالة الحمل بدون زواج، أليس كذلك؟

الزميلة: طبعاً! لقد كنا نعرف تماماً ما كان سيحل بنا في حالة كهذه. لقد كنا نخشى دائماً التورط في شيء كهذا، لا كفتيات هذه الأيام.

السيدة: هل أنت منزعجة لأن فتيات اليوم الذين يتورطن في ذلك لا يخشين العقاب؟

الزميلة: مضبوط، فعلى الأقل كان الخوف والعقاب أيامنا يفيان بالغرض! إن هذه الصحيفة تقول إن هناك فتيات يمارسن الجنس مع أكثر من شخص فقط من أجل أن يحملن! نعم هذا صحيح! وبعد ذلك يلدن أطفالاً، والمجتمع بأسره هو من يدفع الثمن!

استنتجت السيدة شعورين مختلفين في هذه العبارة: الدهشة من أن الفتيات يتعمدن الحمل، والضيق لأن دافعي الضرائب هم من يدفعون في النهاية لإعالة الأطفال الذين يولدون بهذه الطريقة. ثم اختارت السيدة الشعور الذي ستتعاطف معه أولاً.

السيدة: هل أنت مندهشة من معرفة أن من الفتيات من يحملن هذه الأيام دون أي مراعاة للسمعة أو العواقب أو الاستقرار المادي... كل الأشياء التي كنت أنت وفتيات جيلك تضعنها في الاعتبار؟

الزميلة: (إحساساً منها بأن السيدة قد استوعبت دهشتها، فإنها تنتقل الآن لشعورها الآخر؛ وهو الشعور بالضيق. وكما يحدث غالباً عندما يكون هناك مزيج من المشاعر، فإن المتحدث سوف يعود إلى تلك التي لم تلقَ التعاطف والانتباه. وليس من الضروري أن يعاود السامع الإشارة إلى المزيج المعقد من المشاعر دفعة واحدة؛ حيث إن تدفق التعاطف سوف يستمر مع معاودة الكلام عن كل شعور في حينه) نعم، وخمني من الذي يدفع ثمن هذا في النهاية؟

السيدة: يبدو أنك ساخطة لأنك كنت تريدين أن تستغل أموال الضرائب التي تدفعينها أنت وغيرك في أغراض أخرى، فهل استنتاجي هذا صحيح؟

الزميلة: هو كذلك بالفعل! تصوري أن ابني وزوجته يرغبان في إنجاب طفل ثانٍ ولكنهما لا يستطيعان ذلك -رغم أن كليهما يعمل- لأن هذا سيكلفهما الكثير؟

السيدة: أعتقد أنك حزينة من أجل هذا، أليس كذلك؟ فالمرجح أنك تتمنين أن يكون لك حفيد ثانٍ...

الزميلة: نعم، كما أن هذا لن يشكل فارقاً مهماً بالنسبة لي وحدي...

السيدة: ...ومن أجل أن يحظى ابنك بالأسرة التي يريدها... (رغم أن تخمين السيدة لم يكن صحيحاً كلية، إلا أنها لم تقاطع تدفق التعاطف، وسمحت للزميلة بأن تتابع كلامها وتكشف عن هم آخر).

الزميلة: نعم، ففي اعتقادي أن من المحزن أيضاً أن يظل الطفل وحيداً.

السيدة: نعم، فهمتك، تريدين أن يصبح لحفيدتك كاتي أخ صغير؟

الزميلة: سيكون هذا جميلاً!

عند هذه النقطة، أحست السيدة بأن زميلتها باتت تشعر بالارتياح بعد أن عبرت عما كان بداخلها. ثم مرت لحظة صمت، فوجئت المرأة

بعدها عندما اكتشفت أنه رغم رغبتها التي لا تزال قائمة في التعبير عن وجهة نظرها في الموضوع، إلا أن الإلحاحية والتوتر قد تبددا؛ لأنها لم تعد تشعر نحو زميلتها بالخصومة. لقد فهمت المشاعر والاحتياجات التي كانت متخفية وراء عبارات زميلتها، ولم تعد تشعر أن هناك هوة سحيقة تفصل بينهما.

السيدة: تعرفين، عندما سمعتك في البداية تقولين إنه يجب إعادة الوسم بسمة العار (ملاحظة)، شعرت بخوف حقيقي (شعور)، لأنه يهمني جداً أن يوحد بيننا جميعاً هنا اهتمام عميق بمن هم بحاجة للمساعدة (حاجة). إن بعض من يأتون إلى هنا لأجل الحصول على الطعام هم آباء في سن المراهقة (ملاحظة)، وأريد أن أتأكد من أنهم يشعرون بالترحيب (حاجة). فهلا أخبرتني من فضلك بما تشعرين به عندما يأتي إلينا هنا شاب وفتاة مرتبطان بدون زواج؟ (طلب).

عبرت السيدة عن نفسها من خلال التواصل غير العنيف، مستخدمة الأجزاء الأربعة المكونة للعملية: الملاحظة، والشعور، والحاجة، والطلب.

واستمر الحوار من خلال تبادل بعض وجهات النظر، إلى أن اطمأنت السيدة على أن زميلتها حريصة على تقديم الرعاية والمساعدة بطريقة محترمة للمراهقين المرتبطين بغير زواج ممن يقصدون هذا المكان. على أن الأهم من ذلك هو أن هذه السيدة قد اكتسبت تجربة جديدة في التعبير عن اختلافها في الرأي مع زميلتها، وبطريقة تلبي احتياجها من الصدق والاحترام المتبادل.

وفي نفس الوقت، خرجت الزميلة من المحادثة وهي تشعر بالرضا لأنه قد تم الاستماع إلى مخاوفها بشأن حمل المراهقات. وهكذا تفاهما بصورة متبادلة، واستفادت علاقتهما من هذه المناقشة لنقاط الاتفاق والخلاف، وبدون أي مشاعر عداء أو خصومة. وفي غياب التواصل غير العنيف، كان يمكن أن تبدأ علاقتهما في التدهور منذ هذه اللحظة، وربما كان العمل الذي رغبا في أدائه سوياً -وهو رعاية الناس ومساعدتهم- قد تأثر.

تمرين رقم ٣

التعرف على الاحتياجات

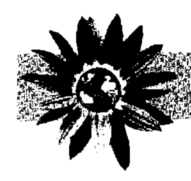
من أجل التدريب على التعرف على الاحتياجات، ضع دائرة حول رقم أي عبارة من العبارات التالية يعترف فيها المتحدث بمسئوليته عن مشاعره:

١. "أنت تغضبني عندما تترك وثائق الشركة ملقاة على أرضية غرفة الاجتماعات".
٢. "أشعر بالغضب عندما تقول ذلك، لأنني أريد منك الاحترام، ولأنني أجد كلماتك مهينة".
٣. "أشعر بالإحباط لأنك جئت متأخراً".
٤. "إنني حزين لأنك لن تتمكن من الحضور على العشاء؛ فقد كنت أرجو أن نقضي الأمسية سوياً".
٥. "أشعر بخيبة الأمل لأنك قلت إنك ستفعل ذلك ولم تنفذ ما قلته".
٦. "أشعر بالخذلان لأنني كنت أود أن أكون الآن قد أحرزت مزيداً من التقدم في عملي".
٧. "هناك أشياء صغيرة يقولها الناس وتجرح مشاعري".
٨. "أشعر بالسعادة لحصولك على هذه المكافأة".
٩. "أشعر بالخوف عندما ترفع صوتك".
١٠. "أشعر بالامتنان لأنك عرضت عليّ أن تقلني بسيارتك لأنني كنت بحاجة لأن أصل للبيت قبل أن يصل الأولاد".

وفيما يلي إجابتي على هذا التمرين:

١. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أرى أن هذه العبارة توحي بأن سلوك الطرف الآخر وحده هو المسئول عن مشاعر المتحدث. وهي لا تظهر احتياجات أو أفكار المتحدث المسببة لمشاعره. وحتى يفعل ذلك، كان يمكن أن يقول: "أشعر بالغضب عندما تترك وثائق الشركة ملقاة على أرضية غرفة الاجتماعات؛ لأنني أريد أن يتم حفظ وثائقنا بطريقة مأمونة وتجعل الوصول إليها سهلاً".

٢. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أن المتحدث يعترف هنا بمسئوليته عن مشاعره.
٣. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فمن أجل التعبير عن احتياجاته أو أفكاره الكامنة وراء مشاعره، كان يمكن أن يقول المتحدث: "أشعر بالإحباط لأنك جئت متأخراً، لأنني كنت أريد أن نحظى بمقعدين في الصف الأول".
٤. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أن المتحدث هنا يعترف بمسئوليته عن مشاعره.
٥. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فمن أجل التعبير عن احتياجاته أو أفكاره الكامنة وراء مشاعره، كان يمكن أن يقول المتحدث: "عندما تقول إنك ستفعل ذلك ثم لا تنفذ قولك، أشعر بخيبة الأمل، لأنني أريد أن أكون قادرة على الاعتماد على كلمتك".
٦. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أن المتحدث هنا يعترف بمسئوليته عن مشاعره.
٧. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فمن أجل التعبير عن احتياجاته أو أفكاره الكامنة وراء مشاعره، كان يمكن أن يقول المتحدث: "أشعر بجرح مشاعري أحياناً عندما أسمع أشياء صغيرة يقولها الناس، لأنني أريد أن أحظى بتقديرهم وليس التعرض لانتقاداتهم".
٨. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فمن أجل التعبير عن احتياجاته أو أفكاره الكامنة وراء مشاعره، كان يمكن أن يقول المتحدث: "عندما حصلت على هذه المكافأة، شعر بالسعادة، لأنني كنت آمل أن تحصل على التقدير على كل ما بذلته من عمل في هذا المشروع".
٩. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فمن أجل التعبير عن احتياجاته أو أفكاره الكامنة وراء مشاعره، كان يمكن أن يقول المتحدث: "عندما ترفع صوتك، أشعر بالخوف، لأنني أقول لنفسي إنه قد يصاب أحد بأذى هنا، ولأنني بحاجة للتأكد من أن الجميع هنا في أمان".
١٠. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أن المتحدث هنا يعترف بمسئوليته عن مشاعره.



الفصل السادس

الطلب الذي سيثري الحياة

ناقشنا حتى الآن المقومات الثلاثة الأولى لعملية التواصل غير العنيف، والتي تتناول ما "نلاحظه"، وما "نشعر به"، وما "نحتاجه". وقد تعلمنا أن نفعل ذلك بدون انتقاد أو تحليل أو لوم أو تشخيص الآخرين، وبطريقة من المرجح أن تشجع على التعاطف. والمقوم الرابع والأخير في هذه العملية يتناول مسألة ما الذي نود أن نطلبه من الآخرين من أجل أن نثري الحياة. فعندما لا يتم تلبية احتياجاتنا، سوف نُتبع تعبيرنا عما نلاحظه ونشعر به ونحتاجه بطلب محدد: سوف نطالب بأفعال وتصرفات يمكن أن تلبي احتياجاتنا. فكيف نعبر عن طلباتنا بطريقة تجعل الآخرين أكثر استعداداً للاستجابة بتعاطف لاحتياجاتنا؟

استخدام لغة إيجابية

استخدم لغة إيجابية عند التعبير عن الطلبات.

بداية، يجب أن نعبر عما نطلبه، لا عما لا نطلبه. هناك بيت في أغنية للأطفال كتبها زميلي "راث بيبرماير" يقول: "كل ما أعرفه هو شعوري بأنني لن أستجيب عندما ينهاني أحد عن فعل شيء". ويظهر هذا البيت مشكلتين شائعتي الحدوث عندما يتم التعبير عن الطلبات بطريقة سلبية. فغالباً ما تكون هناك حيرة وارتباك فيما يتعلق بالشيء الذي يتم طلبه فعلياً، وعلاوة على ذلك، فمن المرجح أن تحفز الطلبات السلبية رفض المتلقي ومقاومته لها.

في إحدى ورش العمل، وصفت لنا سيدة كيف أنها كانت محبطة بسبب قضاء زوجها لوقت طويل جداً في العمل، وكيف أن طلبها قد جاء بنتيجة عكسية:

"طلبت منه ألا يقضي وقتاً طويلاً في العمل. وبعد ثلاثة أسابيع، أجاب على طلبي بإخباري بأنه قد اشترك في دورة للجولف!". لقد نجحت في أن توصل له ما لم تكن تريده -وهو قضاؤه لوقت طويل في العمل- ولكنها أخفقت في طلب ما كانت تريده. وعندما شجعناها على أن تعيد صياغة طلبها، فكرت دقيقة ثم قالت: "ليتني أخبرته بأنني كنت أريده أن يقضي أمسية واحدة على الأقل كل أسبوع معي ومع الأولاد في البيت".

وأثناء حرب فيتنام، طلب مني مناقشة قضية الحرب في التليفزيون مع ضيف آخر يتبنى موقفاً مخالفاً لموقفي تجاهها. كان البرنامج قد تم تسجيله، ولهذا تمكنت من مشاهدته في البيت في المساء. وعندما شاهدت نفسي على الشاشة وأنا أتواصل مع الطرف الآخر بطرق لم أرد استخدامها، شعرت بضيق شديد، وقلت لنفسي: "لو حدث أنني دعيت إلى مناقشة أخرى، فإنني عازم على ألا أفعل ما فعلته في هذا البرنامج! لن أتبنى موقفاً دفاعياً كما فعلت، ولن أسمح لهم بإظهاري بمظهر الشخص الأحمق". لاحظ كيف أنني تحدثت إلى نفسي من زاوية ما لم أرد فعله، لا من زاوية ما أردت فعله.

وواتتني الفرصة لإصلاح هذا الخطأ في الأسبوع الذي تلا ذلك مباشرة، حيث دعيت إلى استكمال المناقشة في نفس البرنامج. وطوال طريقي إلى الاستديو، أخذت أكرر لنفسي كل الأشياء التي لا أريد أن تصدر عني أثناء الحوار. وبمجرد أن بدأ البرنامج، شن الرجل هجومه عليّ كما فعل في الأسبوع الماضي تماماً. وبعد أن أنهى كلامه، استطعت لمدة عشر ثوانٍ تقريباً أن أمنع نفسي من التواصل معه بالطرق التي كنت أذكر نفسي بها. والحقيقة هي أنني لم أقل شيئاً، وإنما جلست صامتاً لهذه الثواني العشر. ولكن بمجرد أن فتحت فمي، وجدت الكلمات تتطاير منه بكل تلك الطرق التي كنت عاقداً العزم بشدة على تجنبها! وكان هذا درساً مؤلماً لما يمكن أن يحدث عندما أحدد ما لا أريد فعله فقط، بدون أن أحدد بوضوح ما أريد فعله.

وذات مرة، دعيت للعمل مع بعض طلاب المرحلة الثانوية، وكانوا قد تقدموا بقائمة طويلة من الشكاوى ضد ناظر مدرستهم. كانوا يعتبرونه عنصرياً، وكان همهم هو البحث عن طرق للانتقام منه. وأثار هذا الموضوع قلق أحد المسئولين في المدرسة، وكان قد تعامل مع هؤلاء الطلبة عن قرب، وخشي أن تتطور الأمور إلى حد اللجوء للعنف. واحتراماً لهذا المسئول، وافق الطلاب على مقابلتي.

استهلوا حديثهم بوصف ما كانوا يعتبرونه تمييزاً عنصرياً من قبل ناظر المدرسة. وبعد الاستماع للعديد من اتهاماتهم، اقترحت عليهم المتابعة بتوضيح ما كانوا يريدونه منه.

سخر أحد الطلاب وقال في اشمئزاز: "وما جدوى ذلك؟ لقد ذهبنا إليه بالفعل لنخبره بما نريده، وكانت إجابته هي: 'اغربوا عن وجهي! لا أريد منكم أن تخبروني بما يجب أن أفعله!'".

سألتهم ما الذي طلبوه من الناظر، فذكروا أنهم أخبروه بأنهم لا يريدونه أن يفرض عليهم طريقة قص شعرهم. فاقترحت عليهم إن كان يمكن أن يحصلوا منه على استجابة أكثر تعاونية لو أنهم عبروا عما كانوا يريدونه، لا عما كانوا لا يريدونه. ثم ذكروا أيضاً أنهم قد أخبروه بأنهم يريدون أن تتم معاملتهم معاملة منصفة، وهو ما جعله يتبنى موقفاً دفاعياً، وينكر بشدة أن يكون قد سبق وعاملهم بصورة غير منصفة. أخبرتهم أنني أعتقد أنه كان يمكن أن يستجيب بطريقة أفضل لو أنهم طلبوا منه تصرفات محددة، بدلاً من مطالبته بسلوك عام مثل "المعاملة المنصفة".

ومن خلال العمل معاً، توصلنا إلى طرق للتعبير عن طلباتهم بلغة إيجابية. وفي نهاية الاجتماع، كان الطلاب قد حددوا ٣٨ إجراءً أرادوا من الناظر اتخاذها، ومن بينها: "نود منك الموافقة على اشتراك الطلبة السود في اتخاذ القرارات المتعلقة بشروط الزي المدرسي"، و"نود منك أن تشير إلينا بعبارة 'الطلبة السود' وليس بعبارة 'هؤلاء الناس'". وفي اليوم التالي، قدم الطلبة طلباتهم إلى الناظر باستخدام اللغة الإيجابية التي تدربنا عليها، وفي مساء ذلك اليوم، تلقيت منهم اتصالاً هاتفياً أبلغوني فيه وهم سعداء بأنه قد وافق على كل طلباتهم!

وبالإضافة إلى استخدام لغة إيجابية، نود أيضاً تجنب الصياغة الغامضة أو المجردة أو المبهمة، والتعبير عن طلباتنا في صورة أفعال وتصرفات محددة يستطيع الآخرون القيام بها. في أحد أفلام الكارتون مثلاً، يظهر رجل وهو يسقط في البحيرة. وبينما كان يجاهد ليتمكن من السباحة، أخذ يصيح قائلاً لكلبه الذي كان يقف على الشاطئ: "التمس المساعدة!". وفي المشهد التالي، يظهر الكلب وهو يرقد على الأريكة أمام الطبيب النفسي. ونحن جميعاً نعرف مدى اختلاف الآراء حول معنى

"المساعدة". بعض أفراد أسرتي على سبيل المثال عندما نطلب منهم المساعدة في غسيل الأطباق، يعتقدون أن "المساعدة" هنا تعني الإشراف.

وفي إحدى ورش العمل، كان من بين الحاضرين زوجان كانا يمران بمحنة، وهما يقدمان لنا مثلاً آخر يوضح كيف أن استخدام لغة غير محددة يمكن أن يعوق التفاهم والتواصل. قالت المرأة لزوجها: "أريدك أن تعطيني الفرصة لكي أكون على طبيعتي". فأجاب: "هذا هو ما أفعله!". فأصرت على موقفها وقالت: "لا، أنت لا تفعل ذلك!". طلبنا منها أن تعبر عن نفسها بلغة إيجابية تتضمن طلباً محدداً وملموساً، فقالت له: "أريدك أن تترك لي الحرية لكي أتطور ولأكون ذاتي الحقيقية". غير أن هذه العبارة لا زالت غامضة، ومن المرجح أنها ستثير استجابة دفاعية من جانبه. جاهدت بعد ذلك لكي تصيغ طلبها بوضوح، ثم بعد ذلك اعترفت قائلة: "إنها مسألة مربكة، ولكن إذا أردت أن أكون دقيقة، فأعتقد أن ما أريده منك هو أن تبتسم وتقول إنه ليست هناك مشكلة في أي شيء أفعله". إن استخدام لغة غامضة ومجردة يمكن في الغالب أن يخفي مثل هذه الخدع الشخصية المستبدة.

> التعبير عن الطلبات بلغة واضحة وإيجابية ومحددة يظهر ما نريده فعلياً.

وقد ظهر عدم وضوح مماثل بين أب وابنه الذي كان في الخامسة عشرة من عمره، وذلك عندما جاءا من أجل الحصول على المشورة. طالب الأب ابنه قائلاً: "كل ما أريده منك هو أن تبدأ في إظهار قدر من المسئولية، فهل هذا كثير؟". طلبت منه أن يحدد بدقة ما المفروض أن يفعله الابن لكي يظهر هذا الإحساس بالمسئولية. وبعد مناقشة حول كيفية التعبير عن طلبه بتحديد ووضوح، أجاب الأب في ارتباك: "حسناً، لا يبدو هذا أمراً جيداً، ولكن عندما أقول إنني أريده أن يظهر المسئولية، فما أعنيه حقاً هو أنني أريده أن يفعل ما أطلبه منه، بدون أي اعتراض. بمعنى أنني لو قلت له افعل كذا، يفعله ويبتسم أثناء ذلك". ثم اتفق معي بعد ذلك على أنه لو تصرف ابنه بهذه الطريقة، فإن هذا يعد إظهاراً للطاعة وليس للمسئولية.

> اللغة الغامضة تؤدي إلى حالة من الارتباك النفسي.

ومثل هذا الأب، فنحن غالباً ما نستخدم لغة غامضة ومجردة للإشارة إلى ما نريد أن يشعر به الآخرون أو يكونون عليه، بدون أن نذكر بوضوح إجراءً محدداً وملموساً يمكنهم اتخاذه للوصول إلى هذه الحالة. على سبيل المثال، يبذل صاحب

العمل جهداً حقيقياً من أجل تشجيع موظفيه على إبداء آرائهم وتقييماتهم، ويخبرهم قائلاً: "أريدكم أن تشعروا بالحرية في التعبير عن أنفسكم معي". تقرر هذه العبارة ما يرغبه صاحب العمل من الموظفين وهو أن "يشعروا بالحرية"، ولكنها لا تقرر ما الذي يمكن أن يفعلوه بالتحديد ليشعروا بهذه الطريقة. وبدلاً من ذلك، كان يمكن أن يستخدم صاحب العمل لغة إيجابية للتعبير عن طلبه: "أريد منكم أن تخبروني بما يمكنني فعله لكي أسهل عليكم الشعور بالحرية في التعبير عن أنفسكم معي".

الاكتئاب هو الجائزة التي نحصل عليها عندما نصبح "طيبين".

وكمثال أخير لتوضيح كيف أن استخدام لغة غامضة يمكن أن يؤدي إلى حالة من الارتباك النفسي، أود أن أعرض هذه المحادثة التي أصادفها بشكل ثابت أثناء ممارستي كأخصائي نفسي، مع المرضى الذين يأتون إليّ وهم يشكون من الاكتئاب. فبعد أن أبدي تعاطفي مع المشاعر العميقة التي يعبر عنها المريض، يستمر الحوار عادة بهذه الصورة:

أنا: "ما الذي تريده ولكن لا تحصل عليه؟".

المريض: "لا أعرف ما الذي أريده".

أنا: "كنت أعرف أن هذا هو ما ستقوله".

المريض: "لماذا؟".

أنا: "لأن اعتقادي هو أننا نكتئب لأننا لا نحصل على ما نريده، ونحن لا نحصل على ما نريده لأننا لم نتعلم أبداً الحصول عليه. ولكننا بدلاً من ذلك، تعلمنا أن نكون أولاداً وبناتاً صغاراً طيبين، وأمهات وآباءً صالحين. وما دمنا نريد أن نصبح أحد تلك الكيانات الطيبة، فمن الأفضل أن نعتاد على الشعور بالاكتئاب. فالاكتئاب هو الجائزة التي نحصل عليها عندما نصبح "طيبين". ولكن إذا أردت أن تشعر بمشاعر أفضل، فأنا أود منك أن تصف بوضوح ما الذي تريد أن يفعله الآخرون بحيث يجعل الحياة رائعة بالنسبة لك".

المريض: "كل ما أريده هو أن يحبني أحد. ليس هذا بالكثير، أليس كذلك؟".

أنا: "تلك بداية جيدة. أريدك الآن أن تصف بوضوح ما الذي تريد أن يفعله الآخرون ومن شأنه أن يشبع حاجتك إلى الحب. على سبيل المثال، ما الذي أستطيع فعله أنا الآن؟".

المريض: "حسناً، أنت تعرف...".

أنا: "لست واثقاً بذلك. أريدك أن تخبرني ما الذي تريد مني، أو من الآخرين، فعله لمنحك الحب الذي تنشده".

المريض: "ذلك صعب".

أنا: "نعم، قد يكون من الصعب أن تحدد طلباتك وتعبر عنها بوضوح. ولكن فكر كيف سيكون صعباً على الآخرين الاستجابة لطلباتنا لو أننا لا نعرف حتى ما هي بالتحديد!".

المريض: "إنني أقترب من أن أحدد بوضوح ما أريده من الآخرين من أجل إشباع حاجتي للحب، ولكنه أمر محرج".

أنا: "نعم، غالباً ما يكون هذا محرجاً. إذن ما الذي تريد مني أو من الآخرين فعله؟".

المريض: "عندما أتأمل ما أريده حتى أشعر بالحب، أفترض أنني أريد منك أو من الآخرين محاولة تخمين ما أريده قبل حتى أن أدركه. ثم أريد منك أو من الآخرين فعل هذا دوماً".

أنا: "إنني ممتن لوضوحك. وآمل أن بمقدورك أن ترى الآن كيف أنه من غير المحتمل أن تجد شخصاً يستطيع أن يشبع حاجتك للحب، إذا كان هذا هو المطلوب منه".

وفي الغالب يتمكن المريض من رؤية أن عدم إدراكه لما يريده من الآخرين هو المسئول إلى حد بعيد عما يعانيه من إحباط واكتئاب.

التعبير عن الطلبات بوعي

في بعض الأحيان يمكن أن نطلب طلباً واضحاً بدون أن نصيغه في كلمات. افترض مثلاً أنك في المطبخ، وكانت أختك تشاهد التليفزيون في حجرة المعيشة، ثم نادت عليك قائلة: "إنني عطشانة". من الواضح في هذه الحالة أنها تطلب منك أن تحضر لها كوباً من الماء.

ربما لا يكون واضحاً للمستمع ما نريد منه فعله عندما نعبر عن مشاعرنا ببساطة.

ولكن في مواقف أخرى، ربما نعبر عن الضيق وعدم الارتياح ونفترض خطأً أن السامع قد فهم الطلب الذي يتضمنه الكلام. على سبيل المثال، ربما تقول امرأة لزوجها: "أشعر بالضيق لأنني طلبت منك

أن تحضر معك الزبدة والبصل من أجل العشاء ولكنك نسيت". فرغم أنه قد يكون واضحاً لها أنها تطلب منه العودة لشرائهما، إلا أن الزوج ربما يعتقد أنها لم تقل هذا الكلام إلا لكي تجعله يشعر بالذنب.

غالباً ما لا ندرك ما نطلبه.

بل إننا كثيراً جداً ما نكون غير مدركين ببساطة لما نطلبه عندما نتحدث. فنحن نتحدث مع الآخرين أو إليهم بدون أن نعرف كيف ننخرط في حوار معهم. نحن نلقي بالكلمات وكفى، مستغلين وجود الآخرين كسلة للمهملات. ونتيجة لعجز السامع في مثل هذه المواقف عن أن يميز طلباً واضحاً في كلمات المتحدث، فربما يشعر بهذا النوع من الألم الذي يتضح في الحكاية التالية.

كنت أجلس في أحد القطارات الصغيرة التي تنقل المسافرين إلى محطاتهم الطرفية الخاصة في أحد المطارات، وكان هناك زوجان على الجانب الآخر من الممر. ولما كان المسافرون في عجلة من أمرهم لأجل اللحاق بطائراتهم، فقد شعروا جميعاً بالضيق والغضب من هذا القطار الذي كان يسير بسرعة السلحفاة. التفت الرجل إلى زوجته وقال بحدة: "إنني في حياتي لم أرَ قطاراً بطيئاً كهذا!". لم تعلق الزوجة، ولكن كان بادياً عليها التوتر والضيق، ولم تعرف بماذا تجيبه. ثم فعل هو ما يفعله الكثيرون منا عندما لا نحصل على الاستجابة التي نريدها: لقد كرر كلامه، حيث قال في صوت أعلى بشكل ملحوظ: "إنني في حياتي لم أرَ قطاراً بطيئاً كهذا!".

بدت الزوجة أكثر ضيقاً وتوتراً، لأنها لا زالت في حيرة ولا تعرف بما تجيبه. ثم التفتت إليه في يأس وقالت: "هذه القطارات تسير وفق توقيتات تم ضبطها إليكترونياً". وتصورت أن هذه المعلومة لن تفي بالغرض بالنسبة للزوج، ثم تأكدت من ذلك عندما كرر كلامه للمرة الثالثة، وبصوت أكثر ارتفاعاً: "إنني في حياتي لم أرَ قطاراً بطيئاً كهذا!". كان واضحاً أن صبر الزوجة قد نفد، فقد ردت عليه بحدة وغضب قائلة: "حسناً، وماذا تريدني أن أفعل حيال ذلك؟ هل أنزل من القطار لأقوم بدفعه؟". إلى هنا وأصبح لدينا اثنان يشعران بالألم!

فأي استجابة كان يريدها الرجل؟ أعتقد أنه كان يريد أن يعرف منها أنها تتفهم ضيقه وعدم ارتياحه. ولو كانت زوجته تعرف ذلك، فربما كانت أجابته بقولها: "يبدو أنك تخشى ألا نلحق بالطائرة، وتشعر بالضيق لأنك كنت تريد منهم تشغيل قطارات أسرع بين هذه المحطات".

الطلبات غير المصحوبة بمشاعر واحتياجات المتحدث ربما تبدو كأنها أوامر.

في الموقف السابق، استمعت الزوجة إلى إحباط زوجها، ولكنها لم تنتبه إلى ما كان يطلبه. كذلك فعكس هذا الموقف يمكن أن يمثل مشكلة مشابهة: عندما يذكر الناس طلباتهم، ولكن بدون الإشارة في البداية إلى المشاعر والاحتياجات الكامنة وراءها. وهذا صحيح على وجه الخصوص عندما يأخذ الطلب شكل السؤال: "لماذا لا تذهب وتقص شعرك؟". مثل هذا السؤال يمكن أن يتلقاه الصغار على أنه أمر أو هجوم، ما لم يتذكر الآباء أن يظهروا أولاً مشاعرهم واحتياجاتهم: "نحن قلقون لأن شعرك يزداد طولاً لدرجة قد تمنعك من الرؤية الجيدة، خصوصاً وأنت تركب دراجتك. فما رأيك في أن تقص شعرك؟".

ولكن من الشائع أكثر أن يتكلم الناس بدون وعي منهم بما يطلبونه، وربما يعلق أحد بقوله: "أنا لا أطلب أي شيء. لقد شعرت فقط برغبة في قول ما قلته". وفي رأيي أنه عندما يقول أحد لأحد شيئاً، فهو يطلب منه شيئاً في المقابل. ربما يكون المطلوب ببساطة هو إظهار التعاطف وتوضيح أن الطرف الآخر يفهم كلماته، بطريقة لفظية أو غير لفظية، كما حدث مع الزوج في موقف القطار السابق. أو ربما يكون المطلوب هو الصدق؛ حيث نرغب في معرفة رد الفعل الصادق للمستمع لكلماتنا. أو ربما نطلب تصرفاً نأمل أنه سوف يلبي احتياجاتنا. وكلما كنا أكثر إدراكاً بما نريده من الطرف الآخر في المقابل، زاد احتمال أن يتم تلبية احتياجاتنا.

كلما كنا أكثر إدراكاً لما نريده في المقابل، زاد احتمال حصولنا عليه.

مطالبة السامع بتكرار ما سمعه

نحن جميعاً نعرف أن الرسالة التي نبعث بها للمستمع لا تكون دائماً الرسالة التي يتم تلقيها. وعادة ما نعتمد على الإشارات اللفظية لكي نطمئن إلى أن السامع قد استوعب رسالتنا بالشكل الذي نريده. ولكن إذا لم نكن على يقين من أنه قد تم تلقيها بالشكل المقصود، نكون بحاجة إلى أن نكون قادرين على أن نطلب بوضوح استجابة تخبرنا كيف تم تلقي الرسالة، لكي نتمكن من إزالة أي من صور سوء الفهم. وفي بعض المواقف، يمكن لسؤال بسيط

حتى تتأكد من أن الرسالة التي عبرت عنها هي الرسالة التي تم تلقيها، اطلب من السامع تكرارها بكلماته هو.

مثل: "هل هذا واضح؟" أن يفي بالغرض. وفي مواقف أخرى، نكون بحاجة لما هو أكثر من عبارة "نعم، لقد فهمتك"، من أجل أن نثق بأن الطرف الآخر قد فهمنا تماماً. وفي مثل هذه المواقف، ربما نطلب من الآخرين تكرار ما سمعوه منا بكلماتهم هم. ومن ثم تسنح لنا الفرصة لإعادة صياغة أجزاء من رسالتنا للتعامل مع أي تناقض أو حذف ربما نكون قد لاحظناه في تكرارهم للرسالة.

على سبيل المثال، تقترب المدرّسة من أحد التلاميذ وتقول له: "بيتر، لقد شعرت بالقلق عندما فحصت دفتر التسجيل الخاص بي، وأريد أن أتأكد من معرفتك بالواجب المنزلي الذي أريده منك. فهلا مررت على مكتبي بعد المدرسة؟". ثم يرد بيتر في همهمة قائلاً: "حسناً، أعرف". ثم يدير وجهه، تاركاً المدرسة وهي تشعر بعدم الارتياح تجاه ما إذا كانت رسالتها قد وصلته بالشكل الصحيح أم لا. ولذلك تطلب منه تكرار ما سمعه منها: "هل يمكن أن تخبرني بما سمعته مني لتوك؟"، فيجيب بيتر: "حسناً، قلت إن عليّ أن أفوت لعب كرة القدم حتى أبقى بعد المدرسة لأنك لست راضية عن واجباتي المنزلية". وعندما تأكدت شكوكها في أنه لم يتلقَ الرسالة المقصودة، ستحاول أن تعيد صياغتها مرة ثانية، ولكن عليها أولاً أن تنتبه جيداً لملاحظتها التالية.

فلو أكدت له قائلة: "أنت لم تسمعني"، أو "ليس هذا هو ما قلته"، أو "لقد أسأت فهمي"، فإن هذا ربما يقود بيتر بسهولة إلى الاعتقاد بأنه سوف يتعرض للعقاب. وحيث إنها قد لاحظت أن بيتر قد استجاب بصدق إلى طلبها بتكرار ما سمعه منها، يمكن أن تقول: "إنني ممتنة لك لأنك أخبرتني بما سمعته مني. ولكني أرى أنني لم أعبر بوضوح عما أردت قوله، ولذلك اسمح لي بأن أحاول مرة ثانية".

وفي المرات الأولى التي نطلب فيها من الآخرين تكرار ما سمعوه منا، قد يبدو هذا غريباً وغير مألوف؛ حيث إن مثل هذه الطلبات نادراً ما تطلب. وعندما أؤكد على أهمية قدرتنا على طلب التكرار، فغالباً ما يبدي الناس تحفظاتهم؛ حيث تقلقهم ردود أفعال مثل: "هل تحسبني أصم؟"، أو "توقف عن ممارسة ألاعيبك النفسية". ومن أجل منع

مثل هذه الاستجابات، يمكننا أن نوضح للآخرين مقدماً السبب في أننا قد نطلب منهم أحياناً تكرار كلماتنا. ويمكن أن نوضح لهم أننا بذلك لا نختبر مهاراتهم في الاستماع، ولكننا نتأكد من أننا قد عبرنا عن أنفسنا بوضوح. ومع ذلك، فلو رد السامع بقوله: "لقد سمعت ما قلته، فأنا لست غبياً"، فلدينا خيار التركيز على مشاعره واحتياجاته وسؤاله: "هل تقول إنك تشعر بالضيق لأنك تريد مني احترام قدرتك على فهم الأمور؟".

طلب الصدق

بعد أن نعبر عن أنفسنا بصراحة ووضوح، ونتأكد من فهم الطرف الآخر لنا كما نريد، غالباً ما نكون حريصين على معرفة رد فعله على ما قلناه. وعادة ما يأخذ الصدق الذي نرغبه من الطرف الآخر أحد الاتجاهات الثلاثة:

بعد أن نعبر عن أنفسنا بصراحة ووضوح، غالباً ما نرغب في معرفة:
(أ) ما يشعر به السامع؛ أو

- أحياناً سوف نود معرفة المشاعر التي أثارها ما قلناه في نفس السامع، وأسباب تلك المشاعر. ويمكن أن نطلب ذلك بقولنا: "أود أن تخبرني بما تشعر به حيال ما قلته لتوي، وأسباب هذا الشعور".

(ب) ما يفكر فيه المستمع؛ أو

- وأحياناً سوف نود معرفة شيء عن أفكار السامع حيال ما سمعه منا. وفي هذه الأوقات، من المهم أن نحدد أي الأفكار نريده أن يطلعنا عليها. على سبيل المثال، ربما نقول: "أود أن تخبرني إذا كنت تعتقد أن مقترحي سيلقى النجاح، وإذا لم يكن الأمر كذلك، فما الذي سيحول دون نجاحه في رأيك؟"، وذلك بدلاً من أن نقول له ببساطة: "أود منك أن تخبرني برأيك فيما قلته لك". فعندما لا نحدد الأفكار التي نريد معرفتها، فربما يستفيض الطرف الآخر في عرض أفكار كثيرة، ولكنها ليست تلك التي ننشدها.

(ج) ما إذا كان السامع على استعداد لاتخاذ إجراء معين.

- وأحياناً أخرى سنود معرفة ما إذا كان السامع مستعداً لاتخاذ إجراءات معينة أوصينا بها. ومثل هذا الطلب ربما يبدو كهذا: "أريدك أن تخبرني إذا كنت على استعداد لتأجيل اجتماعنا لمدة أسبوع".

ويتطلب منا استخدام التواصل غير العنيف إدراك صيغة الصدق المحددة التي نريد تلقيها، وصياغة طلبنا للصدق في لغة واضحة.

الطلب من مجموعة من الأشخاص

من المهم على وجه الخصوص عندما نتوجه بالحديث إلى مجموعة من الأشخاص أن نعرف بوضوح نوع التفاهم أو الصدق الذي نريده منهم في المقابل بعد التعبير عن أنفسنا. فعندما لا نكون على دراية جيدة بالاستجابة التي نريدها، فربما نخوض في محادثات غير مثمرة، ولا تلبي احتياجات أي أحد في النهاية.

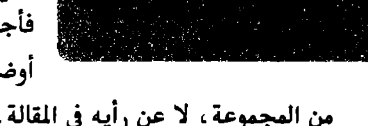
وقد دعيت أكثر من مرة للعمل مع مجموعات من المواطنين المهتمين بقضية التمييز العنصري في مجتمعاتهم. ومن الأشياء التي كانت تثار بصورة متكررة بين هذه المجموعات أن اجتماعاتهم مضجرة وغير مثمرة. وكان عدم إسفار هذه الاجتماعات عن نتائج شيئاً مكلفاً للغاية للأعضاء الذين كانوا في الغالب ينفقون من مواردهم المحدودة من أجل الترتيب لوسائل الانتقال ورعاية الأطفال من أجل حضور الاجتماعات. ونتيجة للإحباط من المناقشات الطويلة التي لم تكن تسفر إلا عن القليل من التوجيهات غادر كثير من الأعضاء مجموعاتهم، معلنين أن هذه الاجتماعات مضيعة للوقت. وعلاوة على ذلك، لم تكن التغييرات الدستورية التي يكافحون لإحداثها بالتي يمكن أن تتحقق بسرعة أو سهولة. ولكل هذه الأسباب، فعندما كانت تجتمع هذه المجموعات، كان من المهم أن يحسنوا استغلال الوقت الذي يقضونه معاً.

وكنت على معرفة بأعضاء بواحدة من هذه المجموعات والتي كانت قد تكونت من أجل إحداث تغيير في النظام المدرسي المحلي؛ إذ كانوا يرون أن هناك عدة عناصر في النظام المدرسي الحالي تميز بين الطلاب على أساس عرقي. ولأن اجتماعاتهم لم تكن مثمرة، وكان أعضاؤها يتسربون منها، فقد دعوني لملاحظة مناقشاتهم. واقترحت عليهم أن يجروا اجتماعهم بالشكل المعتاد، وبذلك أستطيع أن أخبرهم إذا اكتشفت أي طرق يمكن أن يساعدهم بها التواصل غير العنيف.

افتتح أحد الأشخاص الاجتماع بلفت انتباه المجموعة إلى مقال حديث نشر في إحدى الصحف تتقدم فيه أم من الأقليات بشكاوى وتثير مخاوف تتعلق بسوء

معاملة ابنتها من قبل ناظر مدرستها. وردت إحدى الحاضرات في الاجتماع بعرض موقف تعرضت له عندما كانت طالبة بالمدرسة نفسها. ثم أخذ الأعضاء الواحد بعد الآخر يروون تجارب شخصية مماثلة. وبعد عشرين دقيقة، سألت المجموعة هل استطاعت المناقشة الحالية تلبية احتياجاتهم، فلم يجب أحد منهم بالإيجاب. ثم صاح رجل في ضيق وحنق قائلاً: "هذا هو ما يحدث دائماً في هذه الاجتماعات! إن لديّ أشياء يمكن أن أستغل وقتي في فعلها أفضل من الجلوس هنا والاستماع إلى نفس الترهات القديمة".

ثم وجهت كلامي بعد ذلك إلى الرجل الذي افتتح الاجتماع قائلاً: "أخبرني من فضلك. عندما أحضرت هذه المقالة، ما الاستجابة التي كنت تود الحصول عليها من المجموعة؟". فأجاب: "اعتقدت أنها مقالة مثيرة للاهتمام". أوضحت له أنني أسأله عن الاستجابة التي أرادها من المجموعة، لا عن رأيه في المقالة، ففكر قليلاً ثم قال في استسلام: "لست متأكداً مما كنت أريده بالتحديد".



أعتقد أن هذا هو السبب في أن عشرين دقيقة من وقت المجموعة الثمين قد تم إهدارها في مناقشة عقيمة. فعندما نتحدث إلى مجموعة من الأشخاص، بدون أن نعرف على وجه التحديد ما الذي نريده منهم في المقابل، فغالباً ما سيتبع هذا مناقشات غير مفيدة. ولكن، لو أن فرداً واحداً في المجموعة كان يعي أهمية طلب الاستجابة المرغوبة بشكل واضح، لاستطاع أن ينقل وعيه هذا إلى المجموعة بأكملها. على سبيل المثال، عندما لم يحدد هذا الرجل الاستجابة التي كان يريدها، كان يمكن لأحد الحاضرين أن يقول: "إنني في حيرة بشأن الكيفية التي تريدنا أن نستجيب بها لحكايتك. فهل يمكن أن تخبرنا أي استجابة تريدها منا؟". ومثل هذه المداخلات يمكن أن تمنع هدر وقت المجموعة الثمين.

وغالباً ما تمتد المحادثات وتتشعب بدون أن تلبي احتياجات أحد؛ حيث لا يكون من الواضح ما إذا كان الشخص الذي استهل المحادثة قد حصل على ما كان يريده أو لا. في الهند مثلاً، عندما يتلقى الشخص الذي استهل المحادثة الاستجابة التي يريدها من الطرف الآخر، يقول له ما معناه: "لا داعي لأن تقول شيئاً آخر.

إنني أشعر بالرضا، ومستعد الآن للانتقال إلى موضوع آخر". ويمكننا أن نستفيد من اكتساب وتعزيز مثل هذا الإدراك في كل تعاملاتنا.

الطلبات في مقابل الأوامر

عندما يعتبر الطرف الآخر ما تقوله أمراً، تكون أمامه خياران اثنان: الخضوع أو التمرد.

يتم تلقي الطلبات على أنها أوامر عندما يعتقد الآخرون أنهم سوف يتعرضون للوم أو العقاب إذا لم يذعنوا لها. وعندما يسمعنا الآخرون ونحن نصدر أمراً، فإنهم يرون أمامهم خيارين محددين: الخضوع أو التمرد. وفي الحالتين ينظر إلى الشخص الذي يصدر الطلب على أنه مصدر إكراه وإجبار، وتتناقص قدرة السامع على الاستجابة إلى الطلب بتعاطف.

كي تميز بين الطلب والأمر لاحظ ما يفعله المتحدث إذا لم يتم الإذعان لطلبه.

وكلما كنا في الماضي أكثر ميلاً للوم أو معاقبة الآخرين أو لإشعارهم بالذنب في حالة عدم استجابتهم لطلباتنا، زاد الاحتمال الآن في أن يتلقى الآخرون طلباتنا على أنها أوامر. كما أننا أيضاً ندفع ثمن استخدام الآخرين لمثل هذه التكتيكات. فعلى قدر ما تعرض الأشخاص المتواجدون في حياتنا للوم أو العقاب أو دفعوا للشعور بالذنب نتيجة لعدم امتثالهم لطلبات الآخرين، أصبح من المرجح بشكل أكبر أن يحملوا معهم هذه الرواسب القديمة لتؤثر على كل علاقة تالية، ويتلقوا أي طلب على أنه أمر.

دعنا نلقِ نظرة على تنويعتين لأحد المواقف. يقول جاك لصديقته جين: "أشعر بالوحدة، وأود أن تقضي هذا المساء معي". فهل هذا طلب أم أمر؟ الإجابة هي أننا لا نعرف، حتى نرى كيف سيعامل جاك جين إذا لم تذعن. لنفترض أنها أجابته قائلة: "جاك، إنني متعبة حقاً. فإذا كنت ترغب في بعض الرفقة، فما رأيك في أن تبحث عن شخص آخر لتمضي معه هذا المساء؟". فلو علق جاك بعد ذلك بقوله: "لطالما كنت أنانية!"، فإن طلبه كان في حقيقته أمراً. فبدلاً من أن يتعاطف مع حاجتها للراحة، ألقى عليها اللوم.

يصير الطلب أمراً إذا عمد المتحدث بعد ذلك إلى الانتقاد أو إصدار الأحكام.

ولنتأمل الآن السيناريو الثاني:

جاك: "أشعر بالوحدة، وأود أن تقضي هذا المساء معي".

جين: "جاك، إنني متعبة حقاً. فإذا كنت ترغب في بعض الرفقة، فما رأيك في أن تبحث عن شخص آخر تمضي معه هذه الليلة؟".

يدير جاك وجهه ويصمت.

جين، وقد أحست بضيقه: "هل هناك ما يضايقك؟".

جاك: "لا".

جين: "أخبرني بربك، فإنني أحس بأن هناك شيئاً. فما الأمر؟".

جاك: "تعرفين مدى ما أشعر به من وحدة. ولو أنك تحبينني حقاً، لقضيت الليلة معي".

يعتبر الطلب أمراً أيضاً إذا عمد المتحدث بعد ذلك إلى إشعار السامع بالذنب.

مرة ثانية، بدلاً من التعاطف معها، يفسر جاك الآن استجابة جين على أنها لا تحبه، وعلى أنها ترفضه. وكلما عمدنا أكثر إلى تفسير عدم الإذعان على أنه رفض، زاد احتمال أن يتلقى الآخرون طلباتنا على أنها أوامر. وهذا يؤدي إلى نبوءة تحقق نفسها بنفسها؛ لأنه لو استمر الآخرون في تفسير طلباتنا على أنها أوامر، فسيقل استمتاعهم بالتواجد معنا.

وعلى الجانب الآخر، كان يمكن أن نعرف أن طلب جاك كان طلباً صادقاً، وليس أمراً، إذا كانت استجابته لجين قد عبرت عن تقديره لمشاعرها واحتياجاتها، بأن يقول مثلاً: "حسناً، أنت تشعرين بالإرهاق الشديد، وتحتاجين إلى قدر من الراحة هذا المساء".

إننا نستطيع مساعدة الآخرين على الثقة بأننا نطلب، ولسنا نأمر، بأن نوضح لهم أننا لا نريد منهم الامتثال إلا إذا رغبوا في ذلك بالفعل. ومن ثم يمكن أن نسأل: "هل أنت على استعداد لأن تعد المائدة؟"، بدلاً من أن نقول: "أريدك أن تعد المائدة". على أن أقوى طريقة نخبر بها الطرف الآخر أننا نتوجه له بطلب حقيقي وصادق هو أن نتعاطف معه عندما لا يستجيب لهذا الطلب. فنحن نوضح أننا نطلب ولا نأمر من خلال طريقة استجابتنا عندما لا يمتثل الآخرون لطلباتنا.

يعتبر الطلب طلباً حقيقياً إذا أظهر المتحدث بعد ذلك تعاطفاً مع احتياجات الطرف الآخر.

فإذا كنا على استعداد لإظهار تفهمنا بصورة متعاطفة لما يمنع أحداً من فعل ما نطلبه، فنحن بذلك في رأيي نطلب، ولا نأمر. واختيار الطلب بدلاً من الأمر لا يعني أن نستسلم عندما يواجه طلبنا بالرفض. كما أنه لا يعني أننا لن نحاول إقناع الطرف الآخر، إلى أن نصل إلى مرحلة التعاطف مع ما يمنعه من الموافقة.

تحديد غايتنا عند تقديم الطلب

التعبير عن الطلبات الحقيقية يتطلب منا أيضاً إدراكنا لغايتنا من وراء هذه الطلبات. فإذا كانت غايتنا فقط هي تغيير الآخرين وتغيير سلوكهم أو فرض وجهة نظرنا، إذن فعملية التواصل غير العنيف ليست هي الوسيلة الملائمة هنا. فهذه العملية مصممة لهؤلاء الذين يودون تغيير الآخرين وتجاوبهم، ولكن بشرط أن يختار الآخرون فعل ذلك طواعية، وبكل تعاطف. إن الهدف من التواصل غير العنيف هو بناء علاقة تقوم على الصدق والتعاطف. وعندما يثق الآخرون بأن التزامنا الأساسي منصب على جودة العلاقة، وأننا نتوقع من هذه العملية أن تشبع احتياجات الجميع، فسيصبح في مقدورهم الثقة بأن طلباتنا هي طلبات حقيقية، وليست أوامر خفية.

غايتنا هي تكوين علاقة تقوم على الصدق والتعاطف

ومن الصعب المحافظة على الوعي بهذه الغاية، وخصوصاً بالنسبة للآباء والمدرسين والمديرين، وغيرهم ممن يتركز عملهم على التأثير على الآخرين وتحقيق نتائج سلوكية. في إحدى ورش العمل، صرحت إحدى الأمهات قائلة: "لقد جربت ذلك في البيت، ولكنه لم يجدِ نفعاً". فسألتها أن تصف ما فعلته.

"رجعت إلى البيت، وعبرت عن مشاعري واحتياجاتي، كما تدربنا تماماً. لم أنتقد، ولم أصدر أحكاماً على ابنتي، وإنما قلت لها ببساطة: 'انظري، عندما أرى أنك لم تقومي بالعمل الذي قلت إنك سوف تقومين به، أشعر بالإحباط الشديد. إنني أريد أن أعود إلى البيت وأجده مرتباً، وأجدك قد أنهيت الأعمال المنزلية الروتينية'. ثم عبرت لها عن طلبي؛ فقد أخبرتها أنني أريدها أن تنهي كل العمل المطلوب على الفور".

علقت قائلاً: "حسناً، يبدو أنك قد طبقت عملية التواصل غير العنيف بكل مقوماتها، فماذا حدث؟".

"لم تفعل أي شيء".

سألتها: "ثم ماذا حدث؟".

"أخبرتها أنها لا يمكنها أن تخوض في الحياة وهي بهذا الكسل وعدم الإحساس بالمسئولية".

حسناً، يمكنني أن أرى أن هذه المرأة لم تصبح بعد قادرة على التمييز بين التعبير عن الطلبات وإعطاء الأوامر. كما أنها تعتبر أن نجاح العملية مرهون فقط بامتثال ابنتها لطلباتها. وفي المراحل الأولى من تعلم عملية التواصل غير العنيف، ربما نجد أنفسنا نطبق مقوماتها كاملة بطريقة آلية، ولكن بدون إدراك لغرضنا من تطبيقها.

ولكن أحياناً حتى مع إدراكنا لغايتنا، وتعبيرنا عن طلباتنا بعناية، ربما يتلقى بعض الناس هذه الطلبات على أنها أوامر. وهذا صحيح على وجه الخصوص إذا كنا نشغل مناصب سلطة، وكنا نتحدث مع أشخاص تعرضوا لتجارب في الماضي مع نماذج متسلطة لرموز السلطة.

وذات مرة دعاني مدير مدرسة ثانوية لأشرح للمدرسين كيف يمكن أن يكون التواصل غير العنيف مفيداً في التواصل مع الطلاب الذين لا يبدون تعاوناً بالصورة التي يريدها المدرسون.

كان قد طلب مني الاجتماع مع أربعين طالباً ممن اعتبروا "سيئي التوافق اجتماعياً وعاطفياً". وقد أذهلني كيف أن استخدام مثل هذه الصفات والتصنيفات قد أدى إلى نبوءة تحقق نفسها بنفسها. فإذا كنت طالباً ووصفت بهذه الطريقة، أفلن يكون هذا بمثابة تصريح لك بالاستمتاع في المدرسة بمعارضة أي شيء يطلب منك؟ إن إطلاق التصنيفات على الآخرين يسهم في تعزيز نفس السلوكيات التي تزعجنا، الأمر الذي نراه بعد ذلك على أنه تأكيد إضافي لتشخصياتنا. وحيث إن هؤلاء الطلاب كانوا يعرفون أنهم مصنفون على أنهم "سيئو التوافق اجتماعياً وعاطفياً"، فلم أندهش عندما دخلت إلى حجرة الاجتماعات ووجدت معظمهم يطلون من النوافذ، ويشتمون زملاءهم في فناء المدرسة بأبشع الألفاظ. بدأت معهم بتقديم هذا الطلب: "أريد منكم جميعاً الجلوس حتى يتسنى لي أن أعرفكم بنفسي، وبما نود أن نفعله اليوم". استجاب لي نصفهم تقريباً. ولعدم تأكدي من أنهم جميعاً قد سمعوني، كررت طلبي. وعندئذ جلس بقيتهم، باستثناء اثنين منهم ظلا ينظران

من النافذة. ولسوء حظي، كان هذان الطالبان هما الأضخم في الفصل.

وجهت كلامي لهما قائلاً: "من فضلكما، هل يمكن أن يتفضل أحدكما ويخبرني بما سمعه مني؟". التفت أحدهما ناحيتي وقال بلهجة ساخطة: "نعم، قلت إن علينا أن نأتي ونجلس". ففكرت في نفسي: "حسناً، لقد فهم طلبي على أنه أمر".

قلت بصوت مرتفع: "سيدي (فقد تعلمت أن أقول دائماً "سيدي" عندما أخاطب أشخاصاً مفتولي العضلات كهذين الشابين، وخصوصاً عندما رأيت أن أحدهم يضع وشماً)، هل يمكن أن تخبرني كيف كان من المفروض أن أخبركم بما أريده منكم، بدون أن يبدو أنني أملي عليكم أوامري؟". فرد بقوله: "نعم؟"، فهو قد تربى على أن يتوقع الأوامر من رموز السلطة، ولذلك لم يكن معتاداً على هذا الأسلوب المختلف. كررت سؤالي: "كيف أستطيع أن أخبركم بما أريده منكم، بحيث لا يبدو أنني لا أعبأ بما تريدونه؟". تردد للحظة ثم هز كتفيه في لامبالاة وهو يقول: "لا أعرف".

"إن ما يحدث بينكم وبيني الآن هو مثال جيد على ما أردت أن نتحدث بشأنه اليوم. أعتقد أن الناس يمكنهم الاستمتاع برفقة بعضهم البعض بشكل أفضل بكثير إذا كان بوسعهم قول ما يريدونه بدون استخدام أسلوب الأمر. فأنا عندما أخبركم بما أريده، لا أقول إن عليكم تنفيذه وإلا كرست جهدي لأجل إتعاس حياتكم. ولا أعرف كيف يمكنني قول ذلك بطريقة تثقون بها". شعرت بالارتياح عندما رأيت أن كلامي بدا منطقياً لهذا الشاب، وخصوصاً عندما رأيته يخطو ببطء هو وصديقه الآخر للانضمام إلى المجموعة. في مواقف محددة كهذا الموقف، ربما يستغرق الأمر بعض الوقت لكي يرى الآخرون طلباتنا على حقيقتها بوضوح.

وعند تقديم الطلب، من المفيد أيضاً أن نفتش في عقولنا عن أفكار من النوع الآتي، والتي تحول الطلبات تلقائياً إلى أوامر:

- يجب أن ينظف ما فعل.
- من المفترض أن تفعل ما أطلبه منها.
- إنني أستحق الحصول على علاوة.
- إن معي مبرراتي لجعلهم يسهرون لوقت متأخر.
- من حقي الحصول على وقت أطول للراحة.

فعندما نضع احتياجاتنا في إطار كهذا، نكون عرضة للحكم على الآخرين عندما لا يمتثلون لطلباتنا. وقد واتتني مثل هذه الأفكار المتزمتة والزائفة ذات مرة، عندما كان ابني الأصغر لا يقوم بإلقاء القمامة خارج المنزل. فعندما قمنا بتقسيم الأعمال المنزلية، وافق على أداء هذه المهمة، إلا أنني كنت أجاهد معه كل يوم من أجل حمله على أدائها. وكان الغرض الوحيد من حمله على ذلك هو أن "هذه مهمته"، وأن "لكل منا مهامه"، إلخ.

وأخيراً، استمعت ذات ليلة بمزيد من الاهتمام للسبب الذي كان يكرره دائماً والذي كان وراء عدم إلقائه للقمامة. وقد كتبت القصيدة التالية بعد المناقشة التي دارت بيننا في ذلك المساء. وبعد أن أحس ابني بتعاطفي مع موقفه، بدأ يقوم بإلقاء القمامة، وبدون حاجة إلى أي تذكير من جانبي.

لو أنني أدرك بوضوح
أنك لا تقصد أن تأمرني
لأجبت طلبك دائماً.
ولكن لو بدوت لي
كرئيس قوي عالي المكانة
فستشعر أنك تناطح جداراً.
وعندما تذكرني
بتباهٍ وتفاخر
بكل تلك الأشياء التي فعلتها من أجلي
فمن الأفضل لك أن تستعد
لمشادة أخرى!
ثم بإمكانك أن تصيح
وتبصق
وتئن، وتشكو، وتغضب
ولكنني سأظل لا ألقي بالقمامة.
وحتى لو أنك غيرت أسلوبك الآن
فسيلزمني القليل من الوقت
قبل أن أسامحك وأنسى.
لأنه يبدو لي أنك
لن ترى أنني أيضاً إنسان
إلا عندما تتحقق فيّ كل معاييرك.

ملخص

رابع مقومات عملية التواصل غير العنيف يتناول مسألة ما الذي نود أن نطلبه من بعضنا البعض من أجل أن نثري حياتنا جميعاً. ويجب أن نحاول أثناء الطلب تجنب الصياغة الغامضة أو المجردة أو المبهمة، مع تذكر استخدام لغة إيجابية، وذلك عن طريق التعبير عما نريد من الآخرين فعله، لا عما نريد منهم التوقف عن فعله.

وعندما نتحدث، كلما كنا أكثر وضوحاً بشأن ما نريده في المقابل، زاد احتمال حصولنا عليه. وحيث إن الرسالة التي نبعث بها للآخرين لا تكون دائماً الرسالة التي يتم تلقيها، فنحن بحاجة لنتعلم كيفية التأكد من تلقي الطرف الآخر لرسالتنا بطريقة صحيحة. وعند التعبير عن أنفسنا أمام مجموعة من الأشخاص على وجه الخصوص، يجب أن نكون واضحين فيما يتعلق بطبيعة الاستجابة التي نريدها منهم في المقابل، وإلا قد نضطر إلى الخوض في محادثات عقيمة تهدر وقت المجموعة الثمين.

ويتم تلقي الطلبات على أنها أوامر عندما يعتقد السامعون أنهم سيتعرضون للوم أو العقاب إذا لم يمتثلوا. ويمكننا أن نساعد الآخرين على أن يثقوا بأن ما نقوله هو طلب حقيقي، وليس أمراً، بأن نوضح لهم أننا لا نرغب في امتثالهم إلا إذا كان ذلك بمحض إرادتهم. والهدف من عملية التواصل غير العنيف ليس تغيير الناس وتغيير سلوكهم حتى تسير الأمور وفق ما نراه، وإنما الهدف منها هو تكوين علاقات تقوم على الصدق والتعاطف، وتلبي احتياجات الجميع في النهاية.

مثال من الواقع على التواصل غير العنيف

صديق يعبر عن مخاوفه بشأن صديقه الحميم المدخن

آل وبيرت صديقان حميمان منذ أكثر من ثلاثين عاماً. وقد فعل آل، وهو غير مدخن، كل ما بوسعه فعله على مر السنين لأجل إقناع بيرت بالتخلي عما اعتاده من تدخين علبتي سجائر يومياً. وإدراكاً منه أن السعال الذي يعاني منه بيرت أصبح يزداد حدة في السنة الأخيرة، وجد آل نفسه ينفجر في صديقه ذات يوم، ويخبره بكل ما كان في صدره من غضب وخوف دفينين.

آل: بيرت، أعرف أننا تحدثنا في هذا الموضوع عشرات المرات، ولكن اسمعني. إنني أخشى أن السجائر اللعينة قد تودي بحياتك! وأنت أعز أصدقائي، وأود أن تبقى إلى جواري أطول وقت ممكن. وأرجوك لا تظن أنني أحكم عليك، فهذا ليس صحيحاً، إنني قلق عليك فحسب. *(في الماضي، عندما كان آل يحاول حمله على الإقلاع عن التدخين، كان بيرت يتهمه في الغالب بالحكم عليه)*.

بيرت: حسناً، إنني أدرك اهتمامك وقلقك. نحن صديقان منذ عمر طويل...

آل: *(يقدم طلباً)* فهل أنت على استعداد للتوقف عن التدخين؟

بيرت: ليتني كنت أستطيع.

آل: *(يصغي إلى المشاعر والاحتياجات التي تمنع بيرت من تلبية طلبه)* هل تخشى المحاولة لأنك لا تريد أن تخفق؟

بيرت: أجل... أنت تعرف كم مرة حاولت فيها من قبل... إنني أعرف أن الناس يستصغرونني لعجزي عن التوقف.

آل: *(يحاول تخمين ما قد يرغب بيرت في طلبه)* أنا لا أستصغرك. ولو أنك حاولت وأخفقت ثانية، فسأظل لا أستصغرك. كل ما أتمناه هو أن تحاول.

بيرت: شكراً لك. ولكنك لست الوحيد... إن الجميع سيرونني شخصاً فاشلاً، ويمكنك أن تقرأ ذلك في عيونهم.

آل: *(يتعاطف مع مشاعر بيرت)* من المربك أن يضع الإنسان في اعتباره ما يفكر فيه الآخـرون، يكفيك أن تشغل نفسك بتخلصك من الإدمان.

بيرت: كم أكره فكرة أنني قد أكون مدمناً... فكرة أن هناك شيئاً لا أستطيع السيطرة عليه...

آل: *(يتواصل بعينيه مع عيني بيرت، ويومئ برأسه موافقة. إن اهتمامه وانتباهه لمشاعر واحتياجات بيرت العميقة يظهران في عينيه وفي صمته)*.

بيرت: أعني أنني لم أعد حتى أرغب في التدخين. إنك تشعر كأنك شخص منبوذ إذا قمت بذلك في مكان عام. كم هذا محرج.

آل: *(يواصل تعاطفه)* يبدو أنك تود التوقف حقاً، ولكنك تخشى

احتمال الفشل، وما قد يكون لذلك من تأثير سلبي على صورتك عن ذاتك وثقتك بنفسك.

بيرت: نعم، أعتقد ذلك... تصور... إنني لا أعتقد أنني قد بحث بهذا من قبل... فعندما كان الناس يطلبون مني التوقف عن التدخين، كنت عادة أقول لهم: اغربوا عن وجهي. ولكنني في الحقيقة أرغب في التوقف، ولكن لا أريد كل هذا الضغط ممن حولي.

آل: لم أكن أهدف للضغط عليك. ولا أعرف هل بإمكاني أن أطمئنك تجاه مخاوفك من الفشل، ولكنني أود مساندتك بكل تأكيد بأي طريقة ممكنة... طبعاً إذا أردت ذلك...

بيرت: بالطبع أريد ذلك. وقد تأثرت جداً من اهتمامك بي ورغبتك في مساعدتي. ولكن... افترض أنني لست مستعداً للمحاولة الآن، فهل هذا يناسبك أيضاً؟

آل: بالطبع... وسأظل أحبك بنفس القدر. كل ما في الأمر أنني أود أن أحبك لفترة أطول! *(لأن طلب آل كان طلباً حقيقياً وليس أمراً، فهو يحافظ على إدراكه بأنه ملتزم بجودة العلاقة، بغض النظر عن استجابة بيرت. وهو يعبر عن إدراكه هذا وعن احترامه لحاجة بيرت للاستقلالية وتحديد التوقيت المناسب بنفسه من خلال الكلمات: "وسأظل أحبك"، بينما في نفس الوقت يعبر عن حاجته هو: "أن أحبك لفترة أطول")*.

بيرت: حسناً، ربما سأحول مرة ثانية... ولكن على ألا تخبر أحداً، اتفقنا؟

آل: بالطبع، قرر متى ستكون مستعداً، ولن أخبر أحداً بذلك أبداً.

تمرين رقم ٤

التعبير عن الطلبات

حتى ترى إن كنا متفقين فيما يخص التعبير الواضح عن الطلبات، ضع دائرة حول رقم أي عبارة من العبارات التالية ترى فيها أن المتحدث يطلب بوضوح اتخاذ إجراء محدد.

١. "أريدك أن تفهمني".
٢. "أريدك أن تخبرني بشيء واحد فعلته ونال تقديرك".
٣. "أريدك أن تشعر بثقة أكثر بنفسك".
٤. "أريدك أن تتوقف عن الشرب".
٥. "أريدك أن تمنحني الفرصة لكي أكون على طبيعتي".
٦. "أريدك أن تكون صادقاً معي بشأن اجتماع أمس".
٧. "أريدك أن تقود بالسرعة المقررة أو بأقل منها".
٨. "أود معرفتك معرفة أفضل".
٩. "أريدك أن تبدي احتراماً لخصوصيتي".
١٠. "أريدك أن تعدي العشاء أكثر من مرة في الأسبوع".

وفيما يلي إجابتي على هذا التمرين:

١. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أرى أن كلمة "تفهمني" لا تعبر بوضوح عن طلب عمل شيء معين. وبدلاً من ذلك، كان يمكن للمتحدث أن يقول: "أريدك أن تخبرني بما سمعتني أقوله".
٢. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أن هذه العبارة تعبر بوضوح عما يطلبه المتحدث.
٣. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أرى أن الكلمات "تشعر بثقة أكثر" لا تعبر بوضوح عن طلب عمل شيء معين. كان يمكن أن يقول المتحدث: "أريدك أن تأخذ دورة تدريبية في الحسم، والتي أعتقد أنها سوف تزيد من ثقتك بنفسك".

٤. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أرى أن الكلمات "تتوقف عن الشرب" لا تعبر بوضوح عما يريده المتحدث، ولكن بالأحرى عما لا يريده. كان يمكن أن يقول المتحدث: "أريدك أن تخبرني بالاحتياجات التي يلبيها لك الشرب، ثم نناقش طرقاً أخرى لتلبيتها".

٥. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أرى أن الكلمات "تمنحني الفرصة لكي أكون على طبيعتي" لا تعبر بوضوح عن طلب اتخاذ إجراء محدد. كان يمكن للمتحدث أن يقول: "أريد تأكيدك على أنك لن تتخلى عن علاقتنا حتى إذا صدرت مني بعض التصرفات التي لا ترضيك".

٦. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أرى أن الكلمات "تكون صادقاً معي بشأن اجتماع أمس" لا تعبر بوضوح عن طلب اتخاذ إجراء معين. وكان يمكن أن يقول المتحدث: "أريدك أن تخبرني برأيك فيما فعلته، وبما كنت ترغب مني فعله بطريقة مختلفة".

٧. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان على أن هذه العبارة تعبر بوضوح عما يطلبه المتحدث.

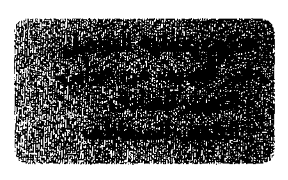
٨. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أرى أن هذه الجملة لا تعبر بوضوح عن طلب المتحدث من السامع اتخاذ إجراء محدد. وكان يمكن أن يقول بدلاً من ذلك: "أريدك أن تخبرني هل أنت على استعداد لمقابلتي على الغداء مرة كل أسبوع".

٩. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أرى أن الكلمات "تبدي احتراماً لخصوصيتي" لا تعبر بوضوح عن طلب المتحدث من السامع اتخاذ إجراء محدد. وكان يمكن أن يقول: "أريد أن توافق على أن تطرق علي الباب قبل أن تدخل مكتبي".

١٠. إذا وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن لسنا متفقين. فأنا أرى أن الكلمات "مرات أكثر" لا تعبر بوضوح عن طلب فعل شيء معين. كان يمكن للمتحدث أن يقول مثلاً: "أريدك أن تعدي العشاء كل اثنين".



التلقي المتعاطف



تناولت الفصول الأربعة السابقة المقومات الأربعة لعملية التواصل غير العنيف: ما نلاحظه، وما نشعر به، وما نحتاجه، وما نريد طلبه من أجل إثراء حياتنا. وسننتقل الآن من التعبير عن النفس إلى تطبيق نفس هذه المقومات الأربعة عند الاستماع لما يلاحظه أو يشعر به أو يحتاجه أو يطلبه الآخرون. وسوف نشير إلى هذا الجانب من عملية التواصل باسم "التلقي المتعاطف".

الحضور: ليس المهم أن تفعل شيئاً، وإنما أن تتواجد فقط

التعاطف هو فهم يتسم بالاحترام لما يمر به أو يعانيه الآخرون. وقد ذكر الفيلسوف الصيني شوانج–تزو أن التعاطف الحقيقي يتطلب الإصغاء للآخرين بكل كياننا: "الإصغاء بالأذنين فقط شيء، أما الإصغاء بكيانك كله فشيء آخر. إنه الإصغاء الحقيقي الذي لا يعتمد على الأذنين، ويتطلب منك أن تخلي عقلك من كل شيء. وعندما يصبح عقلك خالياً، يمكنك أن تصغي بكيانك كله. وبهذه الطريقة، يكون هناك فهم تام واستيعاب كامل لما يقال لك، والذي ما كنت لتسمعه بأذنيك أبداً أو تفهمه بعقلك أبداً".



وفي تعاملاتنا مع الآخرين، لا يتحقق التعاطف إلا عندما ننجح في طرح كل أفكارنا وأحكامنا المسبقة عنهم. ويصف الفيلسوف مارتن بابر هذا النوع من الحضور الذي تقتضيه منا الحياة: "رغم كل التشابهات، إلا أن كل موقف من مواقف الحياة، مثل الطفل الوليد، له وجه جديد، لم يوجد من قبل، ولن يتكرر مرة ثانية أبداً. وهو يتطلب منك رد فعل لا يمكن إعداده مسبقاً. يتطلب شيئاً ليس من الماضي. يتطلب الحضور والمسئولية. يتطلبك أنت".

وليس من السهل المحافظة على الحضور الذي يتطلبه التعاطف. ويؤكد الكاتب الفرنسي سايمون ويل على ذلك بقوله: "تعتبر القدرة على منح الانتباه إلى شخص آخر يعاني مسألة نادرة وصعبة جداً. إنها أشبة بالمعجزة، بل إنها معجزة. وتقريباً كل هؤلاء الذين يعتقدون أنهم يمتلكون هذه القدرة لا يمتلكونها في الحقيقة". وبدلاً من التعاطف، نميل إلى امتلاك دافع قوي لإعطاء النصيحة أو التطمينات، وتوضيح موقفنا أو مشاعرنا الخاصة. وعلى الجانب الآخر، فالتعاطف يتطلب تركيز الانتباه بالكامل على الرسالة التي يحاول الطرف الآخر إيصالها لنا. فنمنح الآخرين الوقت والمساحة التي يحتاجونها للتعبير عن أنفسهم تمام التعبير، وللشعور بتفهمنا لهم. وهناك مقولة تصف هذه القدرة بذكاء شديد: "لا تفعل شيئاً فحسب، وإنما عليك أن تتواجد".

إن مما يحبط الشخص الذي يكون بحاجة للتعاطف أن يجد الآخرين يفترضون أنه بحاجة للتطمينات أو للنصائح. وقد تلقيت درساً من ابنتي علمني أن أتأكد أولاً مما إذا كان الطرف الآخر يريد النصيحة أو التطمين، وذلك قبل أن أشرع في تقديم ذلك. كانت تنظر في المرآة ذات يوم وقالت: "ما أقبحني!".

اسأل قبل أن تقدم النصيحة أو التطمين

قلت لها: "بل أنت أجمل فتاة خلقها الله على وجه الأرض". رمقتني بنظرة ساخطة، وقالت بحدة: "بالله عليك يا أبي!"، ثم صفعت الباب خلفها وهي تغادر الحجرة. ثم اكتشفت بعد ذلك أنها كانت تريد بعض التعاطف. وبدلاً من إعادة طمأنتها، وهو الأمر الذي لم يكن في وقته المناسب على الإطلاق، كان يمكنني أن أسألها: "هل تشعرين بالإحباط من مظهرك اليوم؟".

وقد حدد صديقي هولي هامفري بعض السلوكيات الشائعة التي تمنعنا من التواجد والحضور بالدرجة الكافية من أجل التواصل مع الآخرين بشكل متعاطف. وفيما يلي أمثلة على مثل هذه العقبات:

- إعطاء النصح: "أعتقد أن من الواجب عليك أن..."، "كيف يعقل أنك لم...؟".
- إظهار التفوق: "ليس هذا شيئاً، انتظر حتى تسمع ما حدث لي".
- النبرة التعليمية: "يمكن أن يتحول هذا إلى تجربة غاية في الإيجابية بالنسبة لك إذا استطعت فقط أن...".

- المواساة: "لم يكن هذا خطأك، لقد فعلت أفضل ما كان يمكنك فعله".
- قص الحكايات: "ذلك يذكرني بالمرة التي...".
- الصد: "هيا ابتهج، لا تشعر بالحزن".
- العطف والشفقة: "يا إلهي، يا لك من مسكين...".
- الاستجواب: "متى بدأ ذلك؟".
- الإيضاح: "كنت سأتصل بك لولا...".
- التصحيح: "ليست هذه هي الطريقة التي حدث بها الأمر".

وفي كتابه When Bad Things Happen to Good People، يصف رابي هارولد كشنر كيف كانت تؤلمه الكلمات التي كان يقولها له الناس بهدف مواساته، وذلك عندما كان ابنه يحتضر. على أن ما آلمه أكثر كان إدراكه أنه لمدة عشرين عاماً كان يقول نفس تلك الكلمات للآخرين في مواقف مشابهة!

إن اعتقادنا بأن علينا "إصلاح" المواقف وتحسين مشاعر الآخرين يمنعنا من "الحضور" في الموقف. والأشخاص الذين يعملون في مجال تقديم النصح والمشورة أو في مجال المعالجة النفسية هم أكثر عرضة على وجه الخصوص لاعتناق هذا الاعتقاد. وفي إحدى المرات، كنت أعمل مع ثلاثة وعشرين من أخصائيي الصحة العقلية، وطلبت منهم أن يكتبوا، كلمة كلمة، كيف كانوا سيستجيبون لمريض يقول: "إنني أشعر بمنتهى الكآبة، ولا أرى أي سبب يجعلني أواصل الحياة". ثم جمعت الإجابات التي قاموا بكتابتها، ثم قلت لهم: "الآن سوف أقرأ عليكم ما كتبه كل منكم. وليتخيل كل منكم نفسه هذا الشخص الذي عبر عن شعوره بالاكتئاب، وليرفع كل منكم يده عند سماع أي عبارة تعطيكم الإحساس بفهم الطرف الآخر لكم". لم ترتفع أيديهم إلا لثلاث استجابات فقط من بين الاستجابات الثلاث والعشرين جميعاً. وكانت أسئلة مثل: "متى بدأ ذلك؟" هي أكثر الاستجابات المتكررة، وهي توضح في الظاهر أن المتخصص يقوم بجمع المعلومات اللازمة لتشخيص المشكلة ثم لعلاجها بعد ذلك. والحقيقة هي أن مثل هذا الفهم العقلاني للمشكلة يعوق نوع الحضور والتواجد الذي يتطلبه التعاطف. فنحن عندما نفكر في كلمات الآخرين، ونبحث في مدى ارتباطها بنظرياتنا، فإننا بذلك ننظر إلى هؤلاء الناس، ولكننا لا نتواجد معهم. والحضور هو

الفهم العقلاني يعوق التعاطف.

المقوم الأساسي للتعاطف: حيث نتواجد تماماً مع الطرف الآخر، ونتوحد مع ما يعانيه. وهذا الشكل من التواجد والحضور هو ما يميز التعاطف عن كل من الفهم العقلي أو المشاركة الوجدانية. ورغم أننا قد نختار في بعض المواقف إظهار المشاركة الوجدانية للطرف الآخر بمحاولة شعور نفس مشاعره، إلا أنه من المفيد أن ندرك أننا في تلك اللحظات نظهر له عطفاً وليس تعاطفاً.

الإصغاء للمشاعر والاحتياجات

في عملية التواصل غير العنيف، أياً كانت الكلمات التي يستخدمها الآخرون في التعبير عن أنفسهم، فنحن نصغي إلى ملاحظاتهم ومشاعرهم واحتياجاتهم وما يطلبونه لجعل الحياة ثرية. تخيل أنك أقرضت سيارتك لجار جديد بعد أن أخبرك بظرف شخصي طارئ. وعندما تعرف أسرتك ذلك، يواجهون الأمر بحدة: "أنت أحمق لأنك وثقت بشخص غريب تماماً!". يوضح الحوار التالي كيفية التجاوب مع مشاعر واحتياجات أفراد الأسرة مع تجنب (١) إلقاء اللوم على نفسك بتلقي الرسالة على محمل شخصي، أو (٢) لومهم والحكم عليهم.

بغض النظر عما يقوله الآخرون يجب أن نصغي فقط إلى ما (أ) يلاحظونه، (ب) يشعرون به، (ج) يحتاجون إليه، (د) يطلبونه

في هذا الموقف، من الواضح ما يلاحظه أفراد الأسرة ويستجيبون له: إقراض السيارة لشخص غريب نسبياً. ولكن في مواقف أخرى قد لا يكون هذا واضحاً بشدة. فلو أخبرك زميلك بقوله: "أنت لا تجيد العمل مع الفريق"، فربما لا تدرك ما يلاحظه عليك، رغم أنك تستطيع عادة تخمين أي سلوك صدر عنك واستفزه وجعله ينطق بهذه العبارة.

وتوضح المحادثة التالية، وهي مأخوذة من ورشة عمل، صعوبة التركيز على مشاعر واحتياجات الآخرين، بينما قد اعتدنا تحمل المسئولية عن مشاعرهم، وتلقي رسائلهم على محمل شخصي. كانت المرأة في هذه المحادثة تريد أن تتعلم الإصغاء إلى المشاعر والاحتياجات الكامنة وراء بعض عبارات زوجها. واقترحت عليها أن تحاول أولاً تخمين مشاعره واحتياجاته، ثم تتحقق منها بعد ذلك معه.

عبارة الزوج: "وما الفائدة من الكلام معك؟ أنت لا تصغين أبداً".

المرأة: "هل تشعر بالتعاسة معي؟".

أنا: "عندما تقولين 'معي'، توحين بذلك إلى أن مشاعره هي نتيجة لتصرفاتك. من الأفضل أن تقولي: 'هل تشعر بالتعاسة لأنك كنت بحاجة إلى...؟'، وليس 'هل تشعر بالتعاسة معي؟'. سوف يؤدي هذا إلى تركيز انتباهك على ما يدور بداخله، ويقلل من احتمال أخذك رسالته على محمل شخصي".

المرأة: "ولكن ما الذي سأقوله؟ 'هل تشعر بالتعاسة لأنك...؟'، لأنك ماذا؟".

أنا: "يمكن أن تحصلي على الخيط من مضمون رسالة زوجك: 'وما الفائدة من الكلام معك؟ أنت لا تصغين أبداً'. ما الذي يحتاج إليه ولا يتم تلبيته عندما يقول هذه العبارة".

المرأة: (تحاول التعاطف مع المشاعر التي تم التعبير عنها في رسالة زوجها) "هل تشعر بالتعاسة لأنك تشعر أنني لا أفهمك؟".

أنا: "لاحظي أنك بهذه الطريقة تركزين على ما يعتقده لا على ما يحتاجه. وأعتقد أنك ستجدين الآخرين أقل حدة إذا أصغيت إلى ما يحتاجون إليه وليس إلى رأيهم بشأنك. فبدلاً من استنتاج أنه يشعر بالتعاسة لأنه يعتقد أنك لا تصغين إليه ولا تفهمينه، عليك بالتركيز على ما يحتاجه بقولك: 'هل تشعر بالتعاسة لأنك بحاجة إلى...؟'".

يجب أن نصغي لما يحتاج إليه الناس وليس إلى ما يعتقدونه بشأننا

المرأة: (تحاول ثانية) "هل تشعر بالتعاسة لأنك بحاجة إلى أن أسمعك؟".

أنا: "هذا هو ما كنت أفكر فيه. هل تلقي كلامه بهذه الطريقة يشكل فارقاً بالنسبة لك؟".

المرأة: "نعم، وأي فرق! إنني بذلك أرى ما يدور بداخله، بدون تلقي أي إشارات منه بأنني قد ارتكبت خطأً ما".

إعادة الصياغة

بعد أن نركز انتباهنا، ونصغي إلى ما يلاحظه الآخرون، وما يشعرون به، وما يحتاجون إليه، وما يطلبونه من أجل إثراء حياتهم، ربما نرغب في التأكيد على ما سمعناه منهم بإعادة صياغة ما وصلنا إلى فهمه. وفي مناقشتنا السابقة حول الطلبات (الفصل ٦)، تناولنا كيفية مطالبة السامع بتكرار ما سمعه، والآن سوف نتناول كيفية عمل نفس الشيء مع الآخرين، على اعتبار أننا في موقف السامع.

لو أننا تلقينا رسالة الطرف الآخر بدقة، فإن إعادة صياغتنا لهذه الرسالة سوف تؤكد هذا الأمر له. وعلى الجانب الآخر، لو أوضحت إعادة الصياغة أي خطأ في الفهم، فأمام المتحدث الفرصة لتصحيحنا. وهناك ميزة أخرى لاختيار تكرار الرسالة وإعادتها على الطرف الآخر وهي أن ذلك يمنحه الوقت للتفكير فيما قاله وتأمله، ويعطيه الفرصة للغوص داخل نفسه بعمق أكثر.

وتقترح عملية التواصل غير العنيف أن تتم إعادة الصياغة في شكل أسئلة تظهر فهم السامع، وتدعو المتحدث في نفس الوقت إلى الإشارة إلى أي تصحيحات ضرورية. ويمكن أن تركز هذه الأسئلة على:

أ) ما يلاحظه الآخرون: "هل رد فعلك هذا نتيجة لأنني خرجت مرات كثيرة في فترة المساء الأسبوع الماضي؟".

ب) ما يشعر به الآخرون والاحتياجات المولدة لهذه المشاعر: "هل تشعر بجرح مشاعرك لأنك كنت تود أن تحظى مجهوداتك بمزيد من التقدير؟".

ج) ما يطلبه الآخرون: "هل تريد مني أن أخبرك بالأسباب التي جعلتني أقول لك ما قلته؟".

وتتطلب منا هذه الأسئلة محاولة الإحساس بما يدور في نفس الآخرين، وفي نفس الوقت ندعوهم إلى تصحيح افتراضاتنا، في حالة إذا ما أخطأ إحساسنا. لاحظ الفرق بين هذه الأسئلة والأسئلة التالية:

أ) "ما الذي فعلته وتلمحين إليه؟".

ب) "ما شعورك؟"، "ولماذا تشعر بذلك؟".

ج) "ما الذي تريدني أن أفعله حيال ذلك؟".

المجموعة الثانية من الأسئلة تطلب معلومات بدون القيام في البداية بمحاولة التعرف على حقيقة ما يدور في نفس المتحدث. وربما يبدو أن هذه الأسئلة هي أقصر طريقة للتواصل مع ما يدور في نفس المتحدث، إلا أنني قد وجدت أن مثل هذه الأسئلة ليست هي الطريق الآمن للحصول على المعلومات التي نريدها. والكثير من مثل هذه الأسئلة ربما يعطي المتحدث الانطباع بأن السامع كما لو كان مدرساً يمتحنه، أو بأنه معالج نفساني يعمل على حالة من الحالات. ولكن إذا قررنا فعلياً استخدام هذه الطريقة في طلب المعلومات، فقد وجدت أن الآخرين يشعرون بأنهم أكثر أماناً إذا قمنا في البداية بالتعبير بوضوح عن مشاعرنا واحتياجاتنا التي ولدت مثل هذه الأسئلة. ومن هنا، فبدلاً من أن تسأل المتحدث: "ما الذي فعلته؟"، ربما تقول: "أشعر بالإحباط لأنني أود أن أعرف بوضوح أكثر عن أي شيء تتحدث. فهل أنت على استعداد لتخبرني بما فعلته وجعلك تراني بهذه الصورة؟". ورغم أن هذه الخطوة قد لا تكون لازمة -أو حتى مفيدة- في المواقف التي تكون فيها مشاعرنا واحتياجاتنا واضحة تماماً من السياق أو من نبرة الصوت، إلا أنني أوصي بها وخصوصاً في اللحظات التي تكون أسئلتنا فيها مغلفة بأحاسيس ومشاعر قوية.

> **عند طلب معلومات، يجب أن نعبر أولاً عن مشاعرنا واحتياجاتنا.**

ولكن كيف نحدد إذا كان الموقف يتطلب منا أن نعيد على الآخرين الرسائل التي نسمعها منهم؟ بالطبع إذا لم نكن متأكدين من أننا قد فهمنا الرسالة بدقة، يمكن أن نستخدم إعادة الصياغة من أجل دعوة المتحدث إلى تصحيح تخميننا. ولكن حتى إذا كنا على ثقة بفهمنا للمتحدث بطريقة صحيحة، فربما نشعر بأنه في انتظار تأكيد منا على أن رسالته قد تم تلقيها بدقة. بل إنه قد يعبر صراحة عن رغبته في الحصول على هذا التأكيد بقوله: "هل هذا واضح؟"، أو "هل تفهم ما أعنيه؟". وفي مثل هذه المواقف، تكون إعادة الصياغة الواضحة لرسالة المتحدث وسيلة أفضل لطمأنته من مجرد الرد بقولك: "نعم، أفهمك".

على سبيل المثال، كانت سيدة متطوعة للعمل في إحدى المستشفيات قد تلقت تدريباً على التواصل غير العنيف، وبعد فترة قصيرة لجأ إليها بعض الممرضات للتحدث مع مريضة مسنة: "أكدنا لهذه المريضة أن حالتها ليست خطيرة، وأنها

سوف تتحسن عندما تتناول أدويتها، ولكن كل ما تفعله هو البقاء في غرفتها طوال اليوم وهي تقول وتكرر: "أريد أن أموت. أريد أن أموت". اقتربت المرأة المتطوعة من هذه السيدة المسنة، وكما أخبرها المرضات، وجدتها تجلس وحيدة، هامسة لنفسها مراراً وتكراراً: "أريد أن أموت".

ردت عليها المتطوعة في تعاطف: "تريدين الموت إذن". اندهشت المرأة، وتوقفت عن تكرار كلماتها، وبدا عليها الارتياح. ثم بدأت تخبرها كيف أن أحداً لم يفهم مدى بشاعة المشاعر التي كانت تنتابها. تابعت المتطوعة تكرار المشاعر التي تعبر عنها المرأة، وقبل أن يمضي وقت طويل كان حوارهما يشيع فيه الدفء، حتى إنهما كانتا تجلسان وكل منهما تطوق الأخرى بذراعها. وفي وقت لاحق من اليوم، سألت المرضات السيدة المتطوعة عن وصفتها السحرية: لقد بدأت المريضة المسنة تأكل وتأخذ دواءها، وبدت في حالة معنوية أفضل. وهكذا، رغم أن المرضات قد حاولن مساعدتها بنصحها وطمأنتها، إلا أن هذه المرأة لم تتلقَ ما كانت بحاجة ماسة إليه -التواصل مع إنسان آخر يستطيع الإصغاء إلى يأسها العميق- إلا عندما بدأت تتعامل مع المتطوعة.

وليست هناك إرشادات محددة فيما يتعلق بتوقيت إعادة الصياغة، ولكن كقاعدة، لا بأس في افتراض أن المتحدث الذي يعبر عن رسالة عاطفية حادة سوف يقدر تكرارنا لهذه الرسالة وإعادتها عليه. أما إذا كنا نحن الطرف المتحدث، يمكن أن نسهل الأمر على السامع بأن نلمح له بوضوح متى نريد ومتى لا نريد منه إعادة تكرار كلماتنا.

قم بتكرار الرسائل المشحونة عاطفياً.

وهناك مواقف ربما نختار فيها عدم تكرار عبارات المتحدث تكراراً لفظياً وذلك احتراماً لأعراف ثقافية معينة. على سبيل المثال، كان رجل صيني قد حضر ورشة عمل ذات مرة لتعلم الإصغاء إلى المشاعر والاحتياجات المستترة وراء تعليقات والده. كان هذا الرجل يخشى زيارة أبيه ويتجنب مقابلته لفترات قد تستمر شهوراً، وذلك لأنه لم يكن يستطيع تحمل ما في كلماته من انتقاد وهجوم دائمين. وجاءني هذا الرجل بعد عشر سنوات وأخبرني أن قدرته على الإصغاء إلى المشاعر والاحتياجات قد غيرت علاقته بوالده بصورة جذرية،

أعد صياغة رسالة المتحدث فقط إذا كان ذلك سيسهم في تحقيق مزيد من التعاطف والتفاهم.

إلى حد أنهما أصبحا الآن يستمتعان بصلة ورابطة حميمة وحنونة. ورغم إصغائه لمشاعر واحتياجات والده، إلا أنه لا يقوم بتكرار أو إعادة صياغة ما يسمعه. وهو يشرح ذلك قائلاً: "لا أعيد عليه ما يقوله أبداً؛ فالناس في ثقافتنا غير معتادين على التحدث معهم عن مشاعرهم مباشرة. ولكن بفضل حقيقة أنني لم أعد أتلقى ما يقوله على أنه هجوم، ولكن على أنه تعبير عن مشاعره واحتياجاته، فقد أصبحت علاقتنا شديدة الروعة".

سألته: "إذن أنت ترى أنه من المفيد أن أصبحت قادراً على الإصغاء لمشاعره، ولكنك لن تتحدث معه مباشرة عنها أبداً، أليس كذلك؟".

أجاب: "لا، فأنا أعتقد أنني الآن مستعد على الأرجح لأخذ هذه الخطوة. فبعد أن أصبحت علاقتنا متينة بهذه الصورة، أرى أنني لو قلت له: 'أود أن نصبح قادرين على التحدث عن مشاعرنا مباشرة'، فربما سيكون راغباً في القيام بذلك".

وعند إعادة الصياغة، تعتبر نبرة الصوت التي نستخدمها مهمة جداً. فعندما يسمع المتحدث كلماته وهي تعاد عليه، يكون في منتهى الحساسية لأي تلميح مهما كان بسيطاً ينم عن انتقاد أو سخرية. كما أنه سوف يتأثر سلبياً بنفس الطريقة إذا كانت النبرة المستخدمة في إعادة الصياغة نبرة تقريرية توحي بأننا نخبره بما يدور بداخله. ومع ذلك، إذا كنا نصغي بوعي لمشاعر واحتياجات الآخرين، فإن نبرتنا ستدل على أننا نسألهم هل فهمنا بطريقة صحيحة، لا على أننا ندعي أننا قد فهمنا.

كما أننا نحتاج أيضاً إلى أن نكون على استعداد للتعامل مع احتمال أن المتحدث قد يسيء تفسير الهدف من وراء إعادة صياغة كلامه. فربما يرد المتحدث على إعادة الصياغة بقوله: "لا تعاملني بهذه الطريقة كما لو كنت طبيباً نفسياً!". ولو حدث هذا، فعلينا أن نتابع جهدنا لمحاولة الإحساس بمشاعر واحتياجات المتحدث، وقد يتبين لنا في هذه الحالة أنه لا يثق بدوافعنا، ويحتاج لفهم أكثر لنوايانا قبل أن يصل إلى تقدير تكرارنا لرسالته. وكما رأينا، فإن كل الانتقادات والهجوم والإهانات والأحكام تتلاشى وتتبدد عندما نركز الانتباه على الإصغاء للمشاعر والاحتياجات وراء أي رسالة. وكلما تدربنا أكثر بهذه الطريقة، أصبحنا أكثر إدراكاً لحقيقة بسيطة: وراء كل تلك

وراء رسائل التهديد مجرد أشخاص يتوسلون إلينا لتلبية احتياجاتهم

تصبح الرسالة الصعبة فرصة لجعل حياة شخص آخر أفضل مما هي عليه.

الرسائل التي سمحنا لأنفسنا بأن تعتبرها مصدراً للتهديد مجرد أشخاص لهم احتياجات لم تلبَ، يتوسلون إلينا من أجل بذل جهد لإسعادهم. وعندما نتلقى رسائل الآخرين بهذا الوعي، لن نشعر أبداً بأن شيئاً مما يقوله الآخرون ينتقص من إنسانيتنا. فنحن لا نشعر بهذا الشعور إلا عندما نتوقف عن رؤية الآخرين من منظور ازدرائهم فقط، ورؤية أنفسنا من منظور أخطائنا فقط. وكما اقترح المؤلف وعالم الميثولوجيا جوزيف كامبل: "علينا أن نطرح التفكير بطريقة 'ما الذي سيعتقده الناس عني؟'، وذلك من أجل أن نشعر بالسعادة". وسوف نبدأ في الإحساس بهذه السعادة عندما نبدأ في رؤية ما في الرسائل التي كنا نعتبرها فيما مضى انتقادية أو محملة باللوم من هبات: فرص للعطاء للآخرين ممن يعانون الألم.

ولو أن الآخرين لا يثقون بدوافعنا وإخلاصنا باستمرار عندما نعيد صياغة كلماتهم، فربما نكون بحاجة إلى محاولة استكشاف نوايانا بمزيد من العمق. فمن الجائز أننا نقوم بعملية إعادة الصياغة وتطبيق مقومات التواصل غير العنيف بطريقة آلية، تفتقر إلى الوعي الواضح بالغاية من وراء ذلك. ويمكن أن نسأل أنفسنا على سبيل المثال ما إذا كنا نركز على تطبيق العملية بالشكل "الصحيح" أكثر مما نركز على التواصل إنسانياً مع الشخص الذي نتعامل معه. أو من الجائز أنه رغم استخدامنا للتواصل غير العنيف، إلا أن اهتمامنا الوحيد يمكن أن يكون منصباً على تغيير سلوك الطرف الآخر.

ويعترض بعض الناس على خطوة إعادة الصياغة على اعتبار أنها مضيعة للوقت. وقد أوضح رئيس مجلس إحدى المدن وجهة نظره هذه أثناء جلسة للتدريب: "إنني أتلقى راتبي نظير قيامي بتقديم الحقائق والحلول، لا لكي أجلس وأمارس العلاج النفسي مع كل من يدخل مكتبي". ولكن نفس هذا الشخص كان يتعرض لمواجهات مع المواطنين الغاضبين الذين كانوا يأتون إليه لعرض بعض المشكلات وكانوا يغادرون مكتبه وهم غير راضين لأنه لم يستمع إليهم. وقد أخبرني بعض هؤلاء المواطنين فيما بعد عن رأيهم في ذلك: "عندما تذهب إلى مكتبه، يلقي إليك بمجموعة من الحقائق، ولكنك لا تعرف أبداً هل استمع إليك أم لا. وعندما يحدث ذلك، تبدأ في عدم الثقة بالحقائق التي يقدمها". إن إعادة الصياغة لا تهدر

إعادة الصياغة توفر الوقت.

الوقت إذن وإنما توفره. وتوضح الدراسات التي تتم على المفاوضات أن الوقت المستغرق للتوصل إلى حل للصراع يقل للنصف عندما يوافق كل طرف على أن يكرر بدقة ما قاله الطرف الآخر، وذلك قبل الرد عليه.

أتذكر رجلاً كان يشك في البداية في جدوى إعادة الصياغة. كان هو وزوجته يحضران ورشة عمل عن التواصل غير العنيف في وقت كان زواجهما فيه تتهدده مشكلات خطيرة. وأثناء ورشة العمل، قالت له زوجته: "أنت لا تصغي لي أبداً".

أجاب: "بل أفعل".

فاحتجت: "لا، بل لا تفعل".

فقلت للزوج: "يؤسفني أنك أثبت وجهة نظرها لتوك. فأنت لم ترد عليها بطريقة تخبرها بها أنك تصغي إليها بالفعل".

بدت عليه الحيرة ولم يفهم ما كنت أرمي إليه، ولذلك استأذنته في أن أمثل دوره في المناقشة، وسمح لي بذلك بكل سرور حيث إنه لم يكن يحرز نجاحاً كبيراً. ثم دارت المناقشة التالية بيني وبين الزوجة:

الزوجة: "أنت لا تصغي لي أبداً".

أنا، في دور الزوج: "يبدو أنك تشعرين بالإحباط الشديد لأنك تودين الشعور بمزيد من الصلة والترابط بيننا عندما نتحدث".

فتأثرت الزوجة لدرجة البكاء عندما سمعت في النهاية هذا التأكيد على أنه قد تم فهمها. فالتفت إلى الزوج وقلت له: "أعتقد أن هذا هو ما تخبرك بأنها بحاجة له: أن تكرر عليها مشاعرها واحتياجاتها كوسيلة للتأكيد على أنك قد استمعت إليها". بدت عليه الدهشة والذهول، وتساءل قائلاً: "هل هذا هو كل ما تريده؟"، تعبيراً عن شكه في أن مثل هذا الفعل البسيط يمكن أن يكون له تأثير شديد على زوجته.

وبعد ذلك بقليل، شعر بالاستمتاع مباشرة عندما أعادت عليه زوجته عبارة قالها بقدر كبير من الحدة والانفعال. وبعد أن استمتع بإعادة صياغتها لكلماته، نظر إليّ وقال: "طريقة فعالة!". إنها لتجربة مؤثرة أن نتلقى دليلاً ملموساً على أن شخصاً ما يتواصل معنا بطريقة متعاطفة.

المحافظة على التعاطف

مما أنصح به أن نتيح للآخرين الفرصة للتعبير عن أنفسهم تماماً، قبل أن نحول انتباهنا لمحاولة التوصل إلى حلول أو محاولة تهدئتهم. وذلك لأنه عندما ننتقل بسرعة شديدة إلى مناقشة طلبات الآخرين، فربما لا يبدو لهم اهتمامنا الحقيقي بمشاعرهم واحتياجاتهم، وبدلاً من ذلك، قد يصلهم الانطباع بأننا في عجلة، إما للتخلص منهم وإما لحل مشكلتهم. وعلاوة على ذلك، فرسالة المتحدث المبدئية غالباً ما تكون كقمة جبل الجليد؛ فقد تكون متبوعة بمشاعر أخرى مرتبطة بها لم يتم التعبير عنها، ولكن أكثر قوة في الغالب. ومن خلال المحافظة على تركيز انتباهنا على ما يدور داخل الآخرين، نمنحهم بذلك فرصة لاستكشاف ما بداخلهم والتعبير عنه بصورة كاملة. ومن الممكن أن نوقف هذا التدفق إذا ما حولنا انتباهنا بسرعة كبيرة إما إلى طلباتهم، وإما إلى رغبتنا نحن في التعبير عن أنفسنا.

> من خلال المحافظة على التعاطف، نسمح للمتحدث بمس مستويات أعمق داخل ذاته.

افترض أن أماً تأتي إلينا وتقول: "لي طفل حرون، وأياً كان ما أطلب منه فعله، لا يسمع كلامي". من الممكن هنا أن نعيد صياغة مشاعرها واحتياجاتها فنقول: "يبدو أنك تشعرين باليأس، وترغبين في العثور على طريقة ما للتعامل معه". مثل هذا التكرار غالباً ما يشجع المتحدث على النظر بداخله. ولو أننا قد أعدنا صياغة عبارتها بدقة، فسوف يشجعها هذا على التطرق لمشاعر أخرى: "قد أكون أنا المخطئة؛ فأنا دائماً ما أصرخ في وجهه". وباعتبارنا الطرف المستمع، يمكن أن نتابع الانتباه إلى المشاعر والاحتياجات التي تعبر عنها، ونقول على سبيل المثال: "هل تشعرين بالذنب لأنك كنت تودين أن تكوني أكثر فهماً له مما كنت عليه في بعض المرات؟". ولو استمر إحساسها بأننا نفهمها من خلال تعليقاتنا، فربما تمضي قدماً في استكشاف مشاعرها وتقول: "إنني قد أخفقت كأم فحسب!". وبالتالي سوف نستمر في التركيز على ما تعبر عنه من مشاعر واحتياجات: "إذن أنت تشعرين بالإحباط، وترغبين في التواصل معه بصورة مختلفة؟". ثم نظل نتابع بهذه الطريقة إلى أن تنتهي تماماً من التعبير عن كل مشاعرها.

ولكن ما الدليل على أننا قد تعاطفنا مع الطرف الآخر بالقدر الكافي؟ أولاً، عندما يدرك المتحدث أن كل ما يدور بداخله قد قوبل بفهم كامل متعاطف، سوف يشعر بالارتياح. ويمكن أن ندرك ذلك عندما نلاحظ أننا بالمثل نشعر براحة من

التوتر. وهناك إشارة ثانية أكثر وضوحاً وهي أن المتحدث سوف يتوقف عن الكلام. وإذا كنا غير متأكدين مما إذا كنا قد حافظنا على التعاطف مع الطرف الآخر ما يكفي من الوقت، يمكننا دائماً أن نسأله: "هل هناك شيء آخر كنت تود قوله؟".

نعرف أن المتحدث تلقى ما يكفي من التعاطف عندما أ. نشعر بانخفاض حدة التوتر أو ب. عندما يتوقف تدفق الكلمات.

عندما يعوق الألم قدرتنا على التعاطف

من المستحيل أن نعطي للآخرين شيئاً لا نملكه؛ ففاقد الشيء لا يعطيه. وبالتالي، إذا وجدنا أننا عاجزون أو غير راغبين في التعاطف مع الآخرين برغم ما نبذله من جهد لفعل ذلك، فعادة ما يكون هذا علامة على أننا محرومون من التعاطف لدرجة تجعلنا عاجزين عن منحه. وفي بعض الأحيان، إذا ما أقررنا صراحة أن محنتنا هذه تحول بيننا وبين الاستجابة المتعاطفة معهم، فربما يمنحنا الطرف الآخر ما نحتاج إليه من تعاطف.

نحن بحاجة للتعاطف كي نصبح قادرين على منحه للآخرين.

وفي أحيان أخرى، ربما يكون من الضروري أن نزود أنفسنا بقدر من التعاطف "الطارئ"، بأن نصغي لما يدور بداخلنا، بنفس درجة الحضور والانتباه التي نمنحها للآخرين. وقد قال الأمين العام السابق للأمم المتحدة داج هامرشولد ذات مرة: "كلما أصغيت للصوت الذي بداخلك بمزيد من الإخلاص، استطعت الإصغاء بشكل أفضل لما يحدث خارجك". وإذا أصبحنا مهرة في التعاطف مع أنفسنا، فغالباً ما نشعر في غضون ثوانٍ قليلة بدفقة طبيعية من الطاقة، والتي ستمكننا عندئذ من الحضور مع الطرف الآخر. وإذا لم يفلح هذا الأمر، فلا يزال أمامنا خياران آخران.

يمكننا أن نصرخ، بشكل غير عنيف. أتذكر أنني قضيت ذات مرة ثلاثة أيام في التوسط بين عصابتين كانتا تتقاتلان فيما بينهما. كانت النتيجة بينهما حتى الآن اثنين لواحد؛ حيث قتل من الطرفين ثلاثة أشخاص في شهر واحد. وبعد ثلاثة أيام مليئة بالتوتر في محاولة حمل هاتين المجموعتين على أن تصغي كل منهما للأخرى من أجل حل نزاعاتهما، كنت أفكر وأقول لنفسي وأنا أقود سيارتي عائداً لبيتي إنني لن أقحم نفسي أبداً في صراع كهذا لبقية حياتي.

وأول شيء رأيته عندما دخلت من باب البيت كان أطفالي وهم يتشاجرون.

لم تكن لدي أي طاقة للتعاطف معهم، ولذلك صرخت، بشكل غير عنيف: "بحقكما، إنني في حالة صعبة! ولست على استعداد الآن للخوض في أسباب تشاجركم! كل ما أريده الآن هو بعض الراحة والهدوء!". صمت ابني الأكبر، وكان وقتها في التاسعة، ونظر إليّ وسألني: "هل تريد التحدث عن هذا الأمر يا أبي؟". إذا استطعنا أن نتحدث عما نشعر به من ألم بكل صراحة وبدون إلقاء اللوم على أحد، فقد اكتشفت أن حتى من يمرون بمحنة يكونون على استعداد للإصغاء لاحتياجاتنا. بالطبع لم أكن أرغب في أن أصرخ في وجوههم وأقول: "ما بالكم؟ ألا تعرفون كيف تحسنون السلوك؟ إنني عدت لتوي إلى البيت بعد يوم شاق جداً!"، ولا في أن ألمح لهم بأي شكل من الأشكال إلى أن هناك مشكلة في سلوكهم. لقد صرخت بشكل غير عنيف، بأن لفت انتباههم إلى تألمي واحتياجاتي الماسة في تلك اللحظة.

ولكن إذا كان الطرف الآخر يعاني بنفس الطريقة من مشاعر حادة في تلك اللحظة، بصورة تجعله غير قادر لا على الاستماع إلينا ولا على تركنا بمفردنا، فالخيار الثالث والأخير الذي يمكن أن نلجأ إليه هو أن نغادر المكان ونتجنب الموقف كلية. وبهذه الطريقة نمنح أنفسنا بعض الوقت للهدوء، والفرصة لكي نكتسب التعاطف الذي نحتاجه من أجل الرجوع إلى الموقف ولكن بعقلية مختلفة.

ملخص

التعاطف هو فهم متسم بالاحترام لما يعانيه الآخرون. وبدلاً من منحهم التعاطف، غالباً ما نجد لدينا دافعاً قوياً لنصحهم أو طمأنتهم، ولشرح موقفنا أو مشاعرنا. ولكن التعاطف يتطلب منا أن نفرغ عقولنا، ونصغي للآخرين بكل كياننا.

وفي التواصل غير العنيف، وأياً كانت الكلمات التي يستخدمها الآخرون في التعبير عن أنفسهم، يتعين علينا ببساطة أن نستمع إلى ملاحظاتهم ومشاعرهم واحتياجاتهم وطلباتهم. وربما نرغب بعد ذلك في تكرار ما سمعناه منهم، ونعيد صياغة ما فهمناه منهم. ثم نواصل المحافظة على التعاطف من أجل إتاحة الفرصة للآخرين للتعبير التام عن أنفسهم، وذلك قبل أن نلتفت إلى الحلول أو الطلبات التي تؤدي إلى إنهاء الموقف والشعور بالارتياح.

ونحن بحاجة للتعاطف حتى نصبح قادرين على منحه للآخرين. وعندما نشعر بأننا في موقف دافعي أو عاجزين عن التعاطف مع الآخرين، نكون بحاجة إلى أن (أ) نتوقف، ونأخذ نفساً عميقاً، ونمنح أنفسنا التعاطف، أو (ب) نصرخ بشكل غير عنيف، أو (ج) ننسحب من الموقف مؤقتاً.



مثال من الواقع على التواصل غير العنيف

زوجة تتواصل مع زوجها وهو يحتضر

كان أحد المرضى قد شخصت حالته للتو على أنها مرحلة متقدمة من سرطان الرئة. والمشهد التالي الذي دار في بيته، ويضم الممرضة والمريض وزوجته، يقدم فرصة أخيرة له للتواصل مع زوجته عاطفياً، ومناقشة مسألة وفاته المحتملة، وذلك قبل نقله للمستشفى. بدأت الزوجة المحادثة مع الممرضة بالشكوى من أخصائية العلاج الطبيعي، والتي كانت ضمن فريق الرعاية الصحية المنزلية المكلف لرعاية زوجها.

الزوجة : إنها معالجة سيئة.

الممرضة : (تصغي بتعاطف لمشاعر الزوجة ورغباتها) هل تشعرين بالضيق، وترغبين في مشاهدة نوع مختلف من الرعاية؟

الزوجة : إنها لا تفعل أي شيء. لقد كانت تجعله يتوقف عن المشي عندما كان نبضه يتسارع.

الممرضة : (تواصل إصغاءها لمشاعر ورغبات الزوجة) هل رغبتك في تحسن حالة زوجك هي التي تجعلك تخافين أنه لن يحرز تقدماً إذا لم تضغط عليه المعالجة؟

الزوجة : (وقد بدأ بكاؤها) نعم، إنني خائفة بشدة!

الممرضة : هل تخشين فقده؟

الزوجة : نعم، لقد قضينا معاً عمراً طويلاً.

الممرضة : (تصغي إلى مشاعر أخرى وراء الإحساس بالخوف) هل أنت قلقة مما قد تشعرين به لو فارق الحياة؟

الزوجة : لا أستطيع مجرد تخيل كيف سأعيش حياتي بدونه. لقد كان دائماً إلى جواري. دائماً.

الممرضة : أنت تشعرين بالحزن إذن عندما تتصورين الحياة من دونه، أليس كذلك؟

الزوجة : ليس لي أحد سواه. إنه كل ما أملك. هل تعرفين أن ابنتي لا تتكلم معي أبداً.

الممرضة : يبدو أنك تشعرين بالإحباط عندما تفكرين في ابنتك، لأنك كنت تتمنين أن تكون علاقتك بها مختلفة عن ذلك.

الزوجة : نعم كنت أتمنى ذلك، ولكنها إنسانة أنانية. لا أعرف لماذا كلفت نفسي عناء إنجاب أولاد من الأساس، وهذه هي النتيجة!

الممرضة : يبدو لي أنك ربما تكونين غاضبة أو محبطة بعض الشيء لأنك كنت ترغبين في قدر أكبر من المساندة والدعم من جانب أسرتك خلال مرض زوجك.

الزوجة : نعم، إنه مريض جداً؛ ولا أعرف كيف يمكن أن أتجاوز هذه المحنة بمفردي. ليس لي أحد... ليس هناك من أتكلم معه مجرد الكلام... باستثنائك أنت الآن. وزوجي نفسه لا يريد التحدث في الأمر... انظري إليه! (يظل الزوج صامتاً وساكناً) إنه لا ينطق بكلمة!

الممرضة : هل أنت حزينة، وتودين أن يساند كل منكما الآخر، وتشعران بمزيد من الترابط؟

الزوجة : نعم (تسكت لحظة، ثم تعبر عن طلب لها) من فضلك تحدثي إليه بنفس الطريقة التي تحدثت معي بها.

الممرضة : (تريد أن تفهم بوضوح حاجة الزوجة المستترة خلف طلبها هذا) هل ترغبين أن يتم الإصغاء إليه بطريقة تساعده على التعبير عما بداخله من مشاعر؟

الزوجة : نعم، هذا هو ما أريده بالتحديد! أريده أن يشعر بأنه ليست هناك مشكلة في أن يتحدث، وأريد أن أعرف مشاعره. (بالاعتماد على تخمين الممرضة، تمكنت الزوجة من أن تصبح أولاً واعية بما تريده، ثم استطاعت بعد ذلك أن تجد الكلمات المناسبة للتعبير عنه. وتلك لحظة مهمة: فغالباً ما يجد الناس صعوبة في تحديد ما يريدونه في الموقف الحالي، برغم أنهم ربما يعرفون ما لا يريدونه. ونرى هنا كيف أن هذا الطلب الواضح -"تحدثي إليه بنفس الطريقة التي تحدثت معي بها"- بمثابة هبة تمنح الطرف الآخر التفويض بالتصرف. فالممرضة الآن قادرة على المتابعة بطريقة تعرف أنها منسجمة مع رغبات الزوجة. وهذا يبدل الجو

السائد في الغرفة، فالمرضة والزوجة الآن أصبحتا "تعملان معاً"، وكلتاهما في حالة من التعاطف).

المرضة: (تلتفت إلى الزوج) ما مشاعرك تجاه كل ما قالته زوجتك؟

الزوج: إنني أحبها بحق.

المرضة: هل تشعر بالسرور لأنك قد وجدت الفرصة للحديث معها في هذا الموضوع؟

الزوج: نعم، نحن بحاجة لأن نتكلم في ذلك.

المرضة: هل أنت على استعداد لأن تخبرنا بمشاعرك تجاه مرض السرطان؟

الزوج: (بعد سكوت قصير) ليست مشاعر جيدة. (الكلمتان "جيد" و"سيئ" غالباً ما تستخدمان في وصف المشاعر عندما يكون المتحدث في طريقه لتحديد الإحساس الحقيقي الذي يعانيه. والتعبير عن مشاعره بمزيد من الدقة سوف يساعده في الوصول إلى الارتباط العاطفي الذي ينشده مع زوجته).

المرضة: (تشجعه على المضي قدماً للوصول إلى مزيد من الدقة) هل أنت خائف من الموت؟

الزوج: لا، لست خائفاً. (لاحظ أن تخمين المرضة غير الصحيح لم يعرقل تدفق الحوار).

المرضة: هل تشعر بالغضب تجاه الموت؟ (لأن هذا المريض غير قادر على التعبير عن تجربته ومشاعره الداخلية بسهولة، تستمر المرضة في مساندته لتشجيعه على المتابعة).

الزوج: لا، لست غاضباً.

المرضة: (عند هذه النقطة، وبعد تخمينين خاطئين، تقرر المرضة التعبير عن مشاعرها الخاصة) حسناً، أنا الآن متحيرة بشأن ما تشعر به، وأتساءل إن كان من المكن أن تزيل حيرتي، وتخبرني به.

الزوج: أعتقد أنني أفكر فيما ستمر به بدوني.

المرضة: حسناً، هل أنت قلق من أنها قد لا تكون قادرة على تدبير حياتها بدونك؟

الزوج: نعم، قلق من أنها ستفتقدني.

المرضة: (تدرك أن المرضى الذين يكونون على حافة الموت غالباً ما يصمدون ويتشبثون بالحياة نتيجة لقلقهم وخوفهم على من سيتركونهم

وراءهم بعد موتهم. ويحتاج مثل هؤلاء المرضى أحياناً إلى طمأنتهم على أن أحباءهم يستطيعون تقبل موتهم وتجاوز هذه المحنة) هل ترغب في معرفة مشاعر زوجتك تجاه كلامك هذا؟

الزوج: نعم.

وهنا تنضم الزوجة إلى المحادثة، وبحضور الممرضة المستمر، يبدأ الزوجان في التعبير عن مشاعرهما بكل صراحة وصدق. لقد بدأت الزوجة هذا الحوار بالشكوى من أخصائية العلاج الطبيعي، ولكن بعد أن تناقشت مع الممرضة، وشعرت بتعاطفها معها، استطاعت أن تحدد أن ما تنشده في الحقيقة هو الشعور بارتباط أعمق مع زوجها، في تلك المرحلة الحرجة الخطيرة في حياتيهما.

تمرين رقم ٥

التمييز بين التلقي المتعاطف وغير المتعاطف

إذا أردت التمرين على التمييز بين التلقي المتعاطف والتلقي غير المتعاطف، فضع دائرة حول رقم أي عبارة من العبارات التالية ترى فيها أن الشخص (ب) يتجاوب بتعاطف مع ما يدور داخل الشخص (أ).

١. الشخص أ: كيف أمكنني الإقدام على هذا الفعل الأحمق؟
الشخص ب: لا أحد كامل، وأرى أنك تقسو على نفسك بشدة.

٢. الشخص أ: لو سألتني عن رأيي، فالمفروض أن نقوم بترحيل كل هؤلاء المهاجرين غير الشرعيين إلى حيث أتوا.
الشخص ب: ولكن هل تعتقد حقاً أن هذا سيحل أي شيء؟

٣. الشخص أ: أنت لست معصوماً من الخطأ!
الشخص ب: هل تشعر بالإحباط لأنك تريدني أن أسلم بأنه قد يكون هناك طرق أخرى لتفسير هذا الأمر؟

٤. الشخص أ: أرى أنك تنتقص من قدري، وأتساءل ماذا يمكنك أن تصنع من دوني.
الشخص ب: ليس هذا صحيحاً! فأنا لا أنتقص من قدرك.

٥. الشخص أ: كيف تقول لي شيئاً كهذا؟
الشخص ب: هل ما قلته قد جرح مشاعرك؟

٦. الشخص أ: كم أنا غاضبة من زوجي. إنني لا أجده إلى جواري أبداً عندما أحتاج إليه.
الشخص ب: وترين أنه يجب أن يتواجد إلى جوارك بصورة أكبر؟

٧. الشخص أ: أشعر بالاشمئزاز تجاه زيادتي المستمرة في الوزن.
الشخص ب: ربما تفيدك رياضة الجري.

٨. الشخص أ: التخطيط لزفاف ابنتي أصابني بالتوتر الشديد. إن أسرة خطيبها ليست متعاونة، وكل يوم تقريباً يغيرون رأيهم بشأن نوع حفلة الزفاف التي يريدونها.

الشخص ب: إذن أنت تشعر بالتوتر بشأن ترتيبات الزفاف، وكنت ستقدر لو أن أنسابك كانوا أكثر وعياً بالتعقيدات التي يسببها لك ترددهم؟

٩. الشخص أ: عندما يأتي أقاربي لزيارتي بدون إخباري قبلها بوقت مناسب، أشعر باقتحام لحياتي. وهذا يذكرني بما اعتاده والديّ من التجاهل لاحتياجاتي، والتخطيط لحياتي.

الشخص ب: أعرف هذا الشعور، فقد كنت أشعر بنفس الطريقة تماماً.

١٠. الشخص أ: أشعر بخيبة أمل من أدائك. كنت أود من إدارتك أن تضاعف إنتاجها في الشهر الماضي.

الشخص ب: يمكنني أن أتفهم خيبة أملك، ولكن كانت هناك حالات غياب كثيرة في الشهر الماضي كإجازات مرضية.

وفيما يلي إجابتي على هذا التمرين:

١. لن أضع دائرة حول هذا الرقم لأنني أرى أن الشخص (ب) يقوم بطمأنة الشخص (أ) بدلاً من تلقي ما يعبر عنه بطريقة متعاطفة.

٢. أرى هنا أن الشخص (ب) يحاول تعليم وتنوير الشخص (أ) بدلاً من تلقي ما يعبر عنه بطريقة متعاطفة.

٣. لو وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان. فأنا أرى هنا أن الشخص (ب) يتلقى ما يقوله الشخص (أ) بطريقة متعاطفة.

٤. أرى هنا أن الشخص (ب) لا يوافق على ما يقوله الشخص (أ) ويتخذ موقف المدافع، بدلاً من تلقي ما يعبر عنه الطرف الآخر بطريقة متعاطفة.

٥. أرى هنا أن الشخص (ب) يحمل نفسه المسئولية عن مشاعر الشخص (أ) بدلاً من التجاوب بشكل متعاطف مع ما يدور بداخله. وكان يمكن للشخص (ب) أن يقول بدلاً من ذلك: "هل تشعر بجرح مشاعرك لأنك كنت تريد مني الموافقة على فعل ما طلبته؟".

٦. لو وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان إلى حد ما. فأنا أرى هنا أن الشخص (ب) يتجاوب مع أفكار الشخص (أ)، ولكنني أعتقد أن التواصل يكون أعمق بكثير عندما نتجاوب مع المشاعر والاحتياجات لا مع الأفكار. وبالتالي، كنت أفضل أن يرد الشخص (ب) بقوله: "إذن أنت تشعرين بالغضب لأنك تريدينه أن يكون أكثر تواجداً إلى جوارك، أليس كذلك؟".

٧. أرى هنا أن الشخص (ب) يقدم النصيحة للشخص (أ) بدلاً من التجاوب بطريقة متعاطفة مع المشاعر التي تدور بداخله.

٨. لو وضعت دائرة حول هذا الرقم، فنحن متفقان. فأنا أرى هنا أن الشخص (ب) يتجاوب مع ما يدور بداخل الشخص (أ) بطريقة متعاطفة.

٩. أرى هنا أن الشخص (ب) يفترض أنه قد فهم شعور الشخص (أ)، وبالتالي يتحدث عن مشاعره الخاصة، بدلاً من التجاوب مع ما يدور بداخله بطريقة متعاطفة.

١٠. أرى هنا أن الشخص (ب) قد بدأ بالتركيز على مشاعر الشخص (أ)، ولكنه انتقل بعد ذلك إلى شرح موقفه.



قوة التعاطف

التعاطف الذي يشفي

وصف كارل روجرز تأثير التعاطف على من يتلقاه: "عندما يصغي إليك أحد بحق، بدون أن يحكم عليك، وبدون أن يحاول تحمل المسئولية من أجلك، وبدون أن يحاول صياغة طريقة تفكيرك، فما أجمله من شعور... وعندما يصغي لي الآخرون ويستمعون إليّ، أكون قادراً على رؤية عالمي بطريقة جديدة، والمضي قدماً. إن من المدهش كيف أن المشكلات التي تبدو غير قابلة للحل تصبح عكس ذلك عندما يصغي أحد إليك، وكيف أن حالة الفوضى والتشوش التي يبدو أنه لا سبيل إلى تبديدها تتحول إلى تيارات متدفقة واضحة، عندما يستمع إليك أحد".

إحدى قصصي المفضلة عن التعاطف أخبرتني بها مديرة إحدى المدارس. كانت قد عادت إلى مكتبها بعد الغداء في أحد الأيام لتجد ميلي، وهي تلميذة بالمرحلة الابتدائية، تجلس في انتظارها وعلى وجهها سيماء الحزن. جلست المديرة إلى جوار ميلي، التي استهلت الكلام قائلة: "سيدة أندرسون، هل صادفت أسبوعاً من قبل أدت فيه كل أفعالك إلى جرح شخص آخر، رغم أنك لم تنوي أبداً جرح أي أحد على الإطلاق؟".

أجابت المديرة: "نعم، أعتقد أنني أفهمك"، ومن هنا بدأت ميلي تصف لها ما كان في هذا الأسبوع. وتروي المديرة ما حدث بعد ذلك قائلة: "في هذا الوقت، كنت قد تأخرت جداً عن اجتماع غاية في الأهمية –ولا زلت أمسك معطفي بيدي– وكنت حريصة على ألا أجعل كل هؤلاء الناس ينتظرونني، ولهذا سألتها: 'ميلي، ما الذي أستطيع فعله من أجلك؟'. فقامت ميلي، وطوقت كتفيّ بذراعيها، ونظرت في عينيّ مباشرة،

وقالت بكل ثبات: 'سيدة أندرسون، لا أريد منك فعل أي شيء، وإنما أريدك أن تسمعيني فحسب'".

وتكمل مديرة المدرسة قصتها قائلة: "كانت تلك واحدة من أهم لحظات التعلم التي مرت بحياتي، وقد تعلمت فيها على يد طفلة صغيرة، ولذلك قلت في نفسي: 'حسناً، فلينتظرني في غرفة الاجتماعات من ينتظرني!'. ثم مضينا أنا ومولي إلى مقعد في مكان آخر يتيح لنا مزيداً من الخصوصية، وجلسنا سوياً، وذراعي يطوق كتفها، ورأسها على صدري، وذراعها يطوق خصري، وتركتها تتحدث حتى انتهت. وتخيلوا، لم تستغرق المسألة وقتاً طويلاً كما حسبت!".

إن من أكثر الجوانب المشبعة في عملي أن أعرف كيف استخدم الأشخاص التواصل غير العنيف لتقوية قدرتهم على التواصل مع الآخرين بطريقة يملؤها التعاطف. وصفت صديقتي لورنس، التي تعيش في سويسرا، مدى ما شعرت به من ضيق عندما ثار طفلها ذو الستة أعوام وانطلق غاضباً بينما كانت تتحدث معه. أما ابنتها ايزابيلا، وهي في العاشرة، وكانت قد حضرت مع أمها مؤخراً ورشة عمل عن التواصل غير العنيف، فقد قالت لأمها تعليقاً على ذلك: "إذن يا أمي أنت تشعرين الآن بالغضب؛ حيث كنت تودين منه أن يتحدث عما يغضبه، لا أن يتركك ويمضي". واندهشت لورنس عندما جعلتها كلمات ابنتها تشعر على الفور بأن توترها قد بدأ يتلاشى، وبالتالي كانت أكثر قدرة على التفاهم مع ابنها عندما رجع.

ووصف مدرس في الجامعة كيف تأثرت العلاقات بين الطلبة والكلية عندما تعلم بعض أعضاء هيئة التدريس الإصغاء للآخرين بطريقة متعاطفة، والتعبير عن أنفسهم بمزيد من الوضوح والصدق. يقول: "أصبح الطلاب أكثر صراحة، وأخبرونا عن مشكلاتهم الشخصية العديدة التي كانت تؤثر على دراستهم. وكلما تحدثوا عن ذلك أكثر، استطاعوا إنجاز مزيد من العمل. ورغم أن مثل هذا النوع من الاستماع قد أخذ من وقتنا الكثير، إلا أننا كنا نشعر بالسرور لأننا قضيناه بهذه الطريقة. ولكن للأسف، أغضب هذا الأمر عميد الكلية، وأشار إلى أن تقديم النصح والمشورة ليس مسئوليتنا، وأن علينا قضاء وقت أطول في التدريس مما نقضيه في التحدث مع الطلاب".

وعندما سألته كيف تعامل أعضاء هيئة التدريس في الكلية مع هذا الأمر، أجاب: "تعاطفنا مع مخاوف العميد. وعرفنا منه أنه شعر بالقلق، وأراد أن يتأكد

من عدم تورطنا في أمور لا نستطيع معالجتها. كما عرفنا أيضاً أنه كان بحاجة لأن نطمئنه على أن الوقت الذي نخصصه في الحديث مع الطلاب ليس وقتاً مقتطعاً من وقت التدريس، وأننا ملتزمون بمسئوليتنا تجاه ساعات التدريس الرسمية. بدا عليه الارتياح من الطريقة التي أصغينا بها إليه. وقد تابعنا أحاديثنا مع الطلاب لأننا رأينا أنه كلما أصغينا لهم أكثر، أصبح أداؤهم الدراسي أفضل بكثير".

من الأصعب التعاطف مع من يفوقونا قوة أو مكانة أو إمكانيات.

وعندما نعمل في مؤسسة ذات تسلسل هرمي في القيادة، فمن الطبيعي أن نتلقى أوامر من رؤسائنا ومن الطبيعي أيضاً أن يصدروا علينا أحكامهم. وبينما قد يكون من السهل علينا التعاطف مع أندادنا ومع من هم أقل سلطة منا، فإننا قد نجد أنفسنا نتخذ موقفاً دفاعياً أو معتذراً، بدلاً من التعاطف، في حضور هؤلاء الذين يوصفون بأنهم "رؤساؤنا". وهذا هو السبب في أنه قد سرني على نحو الخصوص أن أعضاء هيئة التدريس في تلك الكلية قد تذكروا ضرورة التعاطف مع عميدهم، تماماً كما فعلوا مع طلابهم.

التعاطف والقدرة على الصراحة والوضوح

لأن التواصل غير العنيف يدعونا إلى إظهار أعمق مشاعرنا واحتياجاتنا، فربما نجد في بعض الأحيان أن التعبير عن أنفسنا بصراحة ووضوح بلغة التواصل غير العنيف مسألة صعبة. غير أن التعبير عن الذات يصبح أسهل بكثير بعد أن نظهر تعاطفاً مع الآخرين، لأننا عندئذ نكون قد مسسنا إنسانيتهم، وأدركنا ما بيننا وبينهم من خصائص مشتركة. وكلما اقتربنا أكثر من المشاعر والاحتياجات الكامنة وراء كلماتهم، قل خوفنا من التحدث مع الآخرين عن أنفسنا بصراحة ووضوح. أما المواقف التي نكون فيها أكثر مقاومة للتعبير عن أنفسنا بصدق وأمانه فهي في الغالب تلك التي نرغب فيها في الحفاظ على صورتنا "الصارمة"، خشية أن نفقد سلطتنا أو تحكمنا.

كلما تعاطفنا مع الطرف الآخر أكثر، شعرنا بمزيد من الأمان.

وذات مرة أظهرت قدراً من الصراحة لبعض أفراد عصابة من عصابات الشوارع في كليفلاند، وذلك من خلال اعترافي بالجرح الذي شعرت به، وبرغبتي في أن أعامل بقدر أكبر من الاحترام. فعلق أحدهم بقوله: "انظروا، إنه يشعر بجرح

مشاعره، أليس هذا شيئاً فظيعاً؟"، فأغرق كل أصحابه في الضحك. وعند هذه النقطة، كان يمكن أن أفسر تصرفهم على أنه استغلال لضعفي وصراحتي (الخيار رقم ٢: "لوم الآخرين")، أو أن أتعاطف مع المشاعر والاحتياجات وراء سلوكهم (الخيار رقم ٤).

ولو أنني تصورت الموقف على أنني أتعرض للإذلال والاستغلال، فمن الجائز أن مشاعري الحادة بالجرح أو الغضب أو الخوف كانت ستحول دون القدرة على إظهار التعاطف معهم. وفي تلك اللحظة، كنت سأكون بحاجة إلى الانسحاب من الموقف، حتى أمنح نفسي بعض التعاطف، أو لأطلبه من شخص موثوق به ويعتمد عليه. وبالتالي، بعد أن أكتشف الاحتياجات التي أثيرت بداخلي بقوة، وأتجاوب معها بما يكفي من التعاطف، أكون عندئذ مستعداً للعودة والتعاطف مع الطرف الآخر. في مواقف الألم، أوصي أولاً بأن نحصل على التعاطف اللازم لتخطي الأفكار التي تشغل عقلنا، وذلك حتى نتعرف على احتياجاتنا الأعمق.

وبعد أن استمعت جيداً للتعليق الذي قاله أحدهم: "انظروا، إنه يشعر بجرح مشاعره، أليس هذا شيئاً فظيعاً؟"، والضحكات التي تلته، أحسست أنه هو وأصدقاؤه قد شعروا بالضيق، رغبة منهم في تجنب الوقوع في مصيدة الشعور بالذنب والتلاعب بعقلهم. من الجائز أنهم كانوا في الماضي يبدون مقاومة لمن اعتاد أن يقول: "هذا يجرح مشاعري" إشارة إلى رفضه لسلوكهم واستهجانه. وبما أنني لم أناقش معهم هذه النقطة، فلم تكن هناك وسيلة لمعرفة ما إذا كان تخميني هذا صحيحاً أم لا. ومع ذلك، فمجرد تركيز انتباهي على هذه الفرضية، منعني من أخذ المسألة على محمل شخصي، أو من الوصول إلى الغضب. وبدلاً من إصدار الأحكام عليهم في مقابل سخريتهم مني أو معاملتي بازدراء، ركزت على الإصغاء للألم والاحتياجات المستترة وراء سلوكهم هذا.

ثم صاح أحدهم قائلاً: "تمهل، ما هذا الهراء الذي تقوله؟ افترض أنه ظهر الآن أفراد عصابة أخرى مسلحون وأنت أعزل، فهل ستكتفي بالوقوف والتحدث معهم؟ هراء!".

ثم أغرق الجميع في الضحك مرة ثانية، ومرة ثانية وجهت انتباهي إلى مشاعرهم واحتياجاتهم: "إذن يبدو أنكم قد مللتم فعلاً من تعلم شيء لا يناسب تلك المواقف على الإطلاق، فهل هذا صحيح؟".

"نعم، ولو أنك من سكان هذا الحي، لأدركت أن ما تقوله ليس إلا كلاماً فارغاً".

"إذن أنتم بحاجة للثقة بأن من يعلمكم يجب أن يكون ملماً بشكل ما بطبيعة هذا الحي، مضبوط؟".

"تماماً. إن بعض هؤلاء السكان يمكن أن يفجروا رأسك قبل أن تنطق بكلمتين!".

"ولذلك تريدون الثقة بأن من يحاول تعليمكم شيئاً يجب أن يكون متفهماً للمخاطر المحيطة بالمكان، أليس كذلك؟". ثم واصلت الاستماع إليهم بهذه الطريقة، مكرراً عليهم ما أسمعه منهم أحياناً، وأحياناً لا. واستمر هذا لخمس وأربعين دقيقة، ثم بدأت أحس بتغير: لقد شعروا بأنني أفهمهم فعلاً. ولاحظ أحد أخصائيي المشورة في البرنامج هذا التحول، وسألهم: "ما رأيكم في هذا الرجل؟". فأجاب نفس الشخص الذي سبب لي أكبر قدر من المعاناة في البداية: "إنه أفضل متحدث التقينا به على الإطلاق".

ولدهشة الأخصائي، التفت إليّ وهمس قائلاً: "ولكنك لم تقل أي شيء!". ولكن الحقيقة هي أنني قد قلت الكثير من خلال توضيح أن لا شيء مما كان يمكن أن يقولوه لي لا يمكن ترجمته إلى مشاعر واحتياجات إنسانية عامة.

استخدام التعاطف لتقليل حدة الخطر

إن القدرة على التعاطف مع الآخرين في المواقف المسببة للتوتر يمكن أن تقلل من احتمال وقوع العنف. وقد روت مدرسة من مدينة سانت لويس حادثة وقعت لها، عندما بقيت برغبتها بعد المدرسة لمساعدة أحد التلاميذ، رغم أن المدرسين كان يتم تحذيرهم بأن عليهم مغادرة المبنى بعد انتهاء اليوم الدراسي من أجل سلامتهم. دخل شاب غريب إلى فصلها، حيث دار الحوار التالي:

الشاب: "انزعي ملابسك".

المدرسة (وقد لاحظت أنه يرتجف): "إنني أحس أنك تشعر بخوف شديد مما تفعله الآن".

الشاب: "هل سمعت ما قلته؟ تباً! قلت انزعي ملابسك!".

المدرسة: "أشعر أنك في منتهى الغضب الآن، وتريدني أن أفعل ما تخبرني به".

الشاب: "نعم، معك حق، وستتعرضين للإيذاء إن لم تفعلي".

المدرسة: "أريدك أن تخبرني إن كانت هناك طريقة أخرى لتلبية احتياجاتك بدون أن تعرضني للإيذاء".

الشاب: "قلت انزعي ملابسك!".

المدرسة: "أستطيع أن أرى مدى رغبتك في ذلك. وفي نفس الوقت، أريدك أن تعرف مدى ما أشعر به من خوف وذعر، وكيف سأكون ممتنة لك إذا غادرت من هنا بدون إيذائي".

الشاب: "أعطني محفظتك".

ناولته المدرسة محفظتها، وهي تتنفس الصعداء لنجاتها من الاغتصاب. ثم وصفت بعد ذلك كيف أنها في كل مرة كانت تتعاطف فيها مع هذا الشاب، كانت تحس بأن إصراره يقل على الإقدام على اغتصابها.

كما أن أحد ضباط الشرطة، وكان يحضر تدريباً على التواصل غير العنيف بغرض المتابعة، قد قص عليّ هذه الحكاية:

" إنني مسرور بكل تأكيد لأنك قمت بتدريبنا في المرة السابقة على التعاطف مع الأشخاص الغاضبين. فبعد هذه الجلسة بأيام قليلة، كنت قد كلفت بالقبض على أحد الأشخاص في مشروع للإسكان الحكومي. وعندما أخرجته، وجدت سيارتي محاطة بحوالي ٦٠ شخصاً، وكانوا جميعاً يصيحون بكلمات مثل: 'أطلق سراحه! إنه لم يفعل أي شيء! أنتم أفراد الشرطة لستم إلا عنصريين!'. ورغم أنني كنت أشك في أن التعاطف معهم يمكن أن يساعدني في هذا الموقف، إلا أنه لم يكن أمامي الكثير من الخيارات الأخرى. ولذلك قمت بتكرار المشاعر التي كانوا يعبرون عنها، حيث قلت عبارات مثل: 'إذن أنتم لا تثقون بأسباب القبض على هذا الرجل؟ وتعتقدون أن للأمر علاقة بالعنصرية؟'. وبعد عدة دقائق واصلت فيها تكرار مشاعرهم، أصبحوا أقل عدوانية. وفي النهاية، أفسحوا لي الطريق للوصول إلى سيارتي. "

وأخيراً، أود أن أبين كيف استخدمت سيدة شابة طريقة التعاطف لتتجنب تعرضها لعنف محتمل، أثناء مناوبتها الليلية في مركز لمعالجة الإدمان بتورونتو.

وقد روت هذه السيدة هذه القصة أثناء حضورها لورشة عمل ثانية عن التواصل غير العنيف. في الساعة الحادية عشرة مساءً ذات ليلة، وبعد أسابيع قليلة من تدريبها الأول على التواصل غير العنيف، دخل عليها رجل كان من الواضح أنه يتعاطى المخدرات، وطلب غرفة في المركز. بدأت السيدة توضح له أنه ليست هناك أي غرفة خالية هذه الليلة. وكانت على وشك أن تعطيه عنوان مركز آخر للتخلص من السموم، عندما قام بطرحها على الأرض. تقول: "وجدته وهو جاثم فوق صدري، وبيده سكين مسلط على عنقي، وهو يصرخ: 'لا تكذبي أيتها الساقطة! فلديكم هنا أيضاً غرف خالية!'".

ثم بدأت بعد ذلك في تطبيق ما تدربت عليه، من خلال الإصغاء لمشاعره واحتياجاته.

سألتها، وقد أثار ذلك إعجابي: "تذكرتِ أن تفعلي ذلك وأنت في هذه الظروف؟".

فأجابت: "وهل كان أمامي خيار آخر؟ إن اليأس يمكن أن يجعلنا أحياناً خبراء في التواصل!". ثم أضافت قائلة: "هل تعلم أن الدعابة التي قلتها لنا في ورشة العمل قد أفادتني حقاً؟ وفي الواقع، أعتقد أنها قد أنقذت حياتي".

"أية دعابة؟".

"هل تذكر عندما قلت لنا إنه لا يجب أبداً أن نقول 'ولكن' لشخص غاضب؟ لقد كنت مستعدة تماماً للبدء في مجادلته، وكنت على وشك أن أخبره بقولي: 'ولكن ليست لدينا هنا أي غرفة خالية!'، عندما تذكرت دعابتك. كانت نصيحتك هذه قد علقت بذهني لأنه قبل هذه الحادثة بأسبوع فقط، كنت أتجادل مع أمي، وكان من بين ما قالته لي: 'أشعر برغبة في قتلك عندما تجيبين بكلمة "لكن" على كل شيء أقوله!'. ولك أن تتخيل، إذا كانت أمي قد غضبت لدرجة أنها كانت تشعر برغبة في قتلي عند استخدامي لهذه الكلمة، فما بالك بما كان يمكن أن يفعله هذا الرجل؟ لو أنني قلت له: 'ولكن ليست لدينا هنا أي غرفة خالية!'، بينما كان يصرخ في وجهي، فليس عندي شك في أنه كان ليذبحني.

"لهذا بدلاً من ذلك، أخذت نفساً عميقاً، وقلت له: 'يبدو أنك غاضب حقاً، وتريد الحصول



على غرفة'. فصرخ في وجهي: 'ربما أكون مدمناً، ولكنني أستحق الاحترام. لقد تعبت من أن أحداً لا يعاملني باحترام. حتى أبواي لا يمنحاني الاحترام. ولكنني سوف أناله!'. ركزت فقط على مشاعره واحتياجاته وقلت: 'هل سئمت لأنك لا تلقى الاحترام الذي تريده؟'".

سألتها: "كم دام هذا الموقف؟".

فأجابت: "حوالي ٣٥ دقيقة أخرى".

"كان هذا شيئاً مريعاً بلا شك".

"لا، لم يعد كذلك بعد أول عبارات تبادلناها، لأنه في هذا الوقت، اتضح شيء آخر تعلمناه هنا. فعندما ركزت على الإصغاء لمشاعره واحتياجاته، لم أعد أراه وحشاً. لقد استطعت أن أرى، كما قلت أنت تماماً، كيف أن من يبدون لنا وحوشاً ليسوا إلا أشخاصاً تمنعنا لغتهم وسلوكياتهم أحياناً من رؤية إنسانيتهم. وكلما كنت أكثر قدرة على تركيز انتباهي على مشاعره واحتياجاته، تعاظمت رؤيتي له كشخص يملؤه اليأس، لا تلبى احتياجاته. وأصبحت واثقة بأنني إذا ما أبقيت انتباهي مركزاً على تلك الجوانب، فلن يصيبني أذى. وبعد أن تلقى التعاطف الذي كان يحتاجه، نهض من مكانه، وأبعد سكينه، وساعدته على أن يجد غرفة في مركز آخر".

عندما تصغي إلى مشاعر واحتياجات الآخرين، فلن تراهم كما لو كانوا وحوشاً.

سألتها بفضول، وقد سررت لأنها تعلمت الاستجابة بطريقة متعاطفة في مثل هذا الموقف الخطير: "فما الذي تفعلينه هنا الآن؟ إنك على ما يبدو قد أصبحت أستاذة في التواصل غير العنيف، ويجب أن تكوني في الخارج الآن تعلمين الآخرين ما تعلمته أنت".

فقالت: "أحتاج منك الآن أن تساعدني في التعامل مع موقف صعب".

"أخشى أن أسألك، ولكن هل هناك موقف أصعب من ذلك؟".

"نعم، أريدك أن تساعدني في التعامل مع أمي. فرغم كل ما تعلمته عن ظاهرة 'ولكن'، هل تعرف ماذا حدث؟ عندما أخبرتها بما حدث مع هذا الرجل، بينما كنا نتناول العشاء في الليلة التالية، قالت: 'سوف تتسببين في إصابتي أنا ووالدك بسكتة قلبية إذا ما بقيت في تلك الوظيفة. عليك ببساطة أن تجدي عملاً آخر!'. فاحزر ماذا قلت لها؟ 'لكن يا أمي هذه حياتي أنا!'".

لم أكن أطمع في مثال أكثر من هذا وضوحاً وتأثيراً على مدى صعوبة الاستجابة بطريقة متعاطفة مع أفراد الأسرة!

قد يكون من الصعب أن تتعاطف مع أقرب الناس إليك.

التعاطف عند سماع كلمة "لا!"

نظراً لأننا نميل إلى تفسير كلمة "لا"، أو عبارات مثل "لا أريد أن..."، على أنها شكل من أشكال الرفض، فإن هذه تعتبر رسائل مهمة يجب أن نكون قادرين على التعاطف معها. فإذا أخذناها على محمل شخصي، فربما نحس بجرح مشاعرنا، بدون أن نفهم ما يدور بالفعل في نفس الطرف الآخر. ولكن عندما نركز انتباهنا على المشاعر والاحتياجات الكامنة وراء كلمة "لا" التي يقولها الآخرون، يمكن أن نصل إلى إدراك ما يريدونه ويمنعهم من الاستجابة لنا بالطريقة التي نريدها.

ذات مرة، وأثناء فترة الاستراحة في ورشة عمل، طلبت من إحدى السيدات مرافقتنا أنا وبعض المشاركين الآخرين لتناول الأيس كريم في مكان قريب. أجابتني بفظاظة بكلمة "لا". جعلتني نبرة صوتها أفسر إجابتها على أنها رفض، إلى أن ذكرت نفسي بضرورة إدراك المشاعر والاحتياجات التي ربما تعبر عنها هذه السيدة من خلال كلمة "لا". قلت لها: "أشعر أنك غاضبة، فهل هذا صحيح؟".

التعاطف مع كلمة "لا" يحمينا من أخذ هذا الرفض على محمل شخصي.

فأجابت: "لا. كل ما في الأمر أنني لا أريد أن يتم تصحيحي في كل مرة أفتح فمي لأتكلم".

أحسست الآن أنها لم تكن غاضبة، وإنما كانت خائفة بالأحرى. وتحققت من هذا الأمر بأن سألتها: "إذن أنت تشعرين بالخوف، وتريدين حماية نفسك من التواجد في موقف ربما يتم الحكم عليك فيه بسبب طريقتك في التواصل، فهل هذا صحيح؟".

فأجابت بكل تأكيد: "نعم. أستطيع أن أتخيل نفسي جالسة معكم في محل الأيس كريم، وأنت تلاحظ وتراقب كل شيء أقوله".

ثم اكتشفت بعد ذلك أن طريقتي في إعطاء التقييم للمشاركين في ورشة العمل

كانت تخيفها. وتعاطفي مع الرسالة التي كانت تحاول توصيلها لي قد خفف من حدة كلمة "لا" التي قالتها لي في البداية؛ حيث اكتشفت رغبتها في تجنب تقييمها على الملأ. وبعد أن أكدت لها أنني لن أقوم بعد الآن بتقييم طريقتها في التواصل أمام الآخرين، حاولنا سوياً التوصل إلى طرق أخرى لتقييمها تجعلها تشعر بالأمان. وفي النهاية، رافقتنا إلى محل الأيس كريم.

التعاطف لإضفاء الحيوية على المحادثات المملة

نحن جميعاً نتورط في بعض الأحيان في محادثات عقيمة ومملة. ربما نكون في مناسبة اجتماعية، ونسمع كلمات الآخرين ولكن بدون الشعور بأي ترابط أو تواصل مع المتحدث. أو ربما نجد أن الخوف قد بدأ يتسرب إلينا لأنه قد أصبح بادياً أن المتحدث لا ينوي التوقف عن الكلام. والحقيقة هي أن المحادثات تخلو من الحيوية عندما نفقد الصلة مع المشاعر والاحتياجات التي تولد كلمات المتحدث، وكذلك مع الطلبات المصاحبة لتلك الاحتياجات. وهذا أمر شائع عندما يتحدث الناس بدون إدراك لمشاعرهم أو احتياجاتهم أو طلباتهم. وفي هذه الحالة، بدلاً من أن ننخرط في حوار متبادل مفعم بالطاقة والحيوية مع الآخرين، نرى أننا قد أصبحنا سلة مهملات لكلماتهم.

فكيف ومتى نتدخل لمقاطعة محادثة ميتة، من أجل إعادتها للحياة؟ أعتقد أن أفضل وقت للمقاطعة هو عندما نسمع كلمة واحدة زيادة على ما نريد أن نسمعه. فكلما طال انتظارنا، أصبحت هناك صعوبة أكبر في أن نقاطع بصورة مهذبة. بالطبع يجب أن نتذكر أن الهدف من المقاطعة ليس إخلاء الساحة لنا لنشرع نحن في الكلام، ولكن لمساعدة المتحدث على التواصل مع المشاعر والطاقة الحياتية الكامنة وراء كلماته.

ويمكن أن نفعل ذلك بالتركيز على المشاعر والاحتياجات المحتملة. ومن هنا، لو داومت عمتك مثلاً على تكرار قصتها مع زوجها الذي تخلى عنها وتركها هي وطفليها منذ عشرين عاماً، يمكن أن نتدخل هنا ونقاطع بقولنا: "حسناً، يبدو أنك لا زلت

لإعادة المحادثة إلى الحياة: تدخل وقاطع بطريقة متعاطفة.

تشعرين بجرح مشاعرك يا عمتي، وتتمنين لو أنه قد عاملك بمزيد من الإنصاف".
إن الناس غالباً لا يدركون أن التعاطف هو ما يحتاجون إليه، ولكنهم لا يدركون أيضاً أنه من المرجح بشكل أكبر أن يحصلوا على هذا التعاطف بالتعبير عن المشاعر والاحتياجات المتقدة بداخلهم، بدلاً من رواية قصص وحكايات من الماضي، تصف ما عانوه من ظلم وقسوة.

وهناك طريقة أخرى لإعادة المحادثة إلى الحياة وهي أن نعبر للطرف الآخر صراحة عن رغبتنا في أن نكون أكثر صلة معه، ونطلب منه معلومات تساعدنا على تأسيس هذه الصلة. كنت في إحدى الحفلات ذات مرة، ووجدتني عالقاً وسط مجموعة من الأشخاص في محادثة بدت كلماتها بالنسبة لي مملة وفاترة. تدخلت قائلاً، موجهاً الكلام إليهم: "معذرة! إنني أشعر بالملل والضيق لأنني أود أن أكون أكثر صلة وترابطاً معكم، ولكن محادثتنا هذه لا تخلق الشكل الذي أريده من التواصل والترابط. وأود معرفة إن كانت هذه المحادثة تلبي احتياجاتكم، ولو كان الأمر كذلك، أود معرفة تلك الاحتياجات التي تمت تلبيتها من خلالها".

أخذ الأشخاص التسعة يحدقون في وجهي مذهولين، كما لو كنت قد ألقيت فأراً في آنية الشراب. ولحسن الحظ، تذكرت أن ألتفت إلى المشاعر والاحتياجات التي عبروا عنها بصمتهم، فسألتهم: "هل ضايقتكم مقاطعتي لأنكم كنتم تودون متابعة المحادثة؟".

وبعد صمت آخر، أجابني أحدهم: "لا. أنا شخصياً لم يضايقني ذلك، وإنما كنت أفكر فيما قلته بشأن المحادثة. لا، لم أكن أستمتع بالمحادثة، بل إنني كنت في الحقيقة أشعر بغاية الملل منها".

اندهشت جداً في ذلك الوقت عندما سمعت هذه الاستجابة، والسبب هو أن نفس هذا الشخص كان أكثرهم كلاماً! أما الآن فلم أعد مندهشاً: فقد اكتشفت بعدها أن المحادثة التي تكون مملة وعقيمة بالنسبة للسامع، تكون كذلك بالنسبة للمتحدث.

ما يمل منه السامع يمل منه المتحدث أيضاً.

وربما تتساءل كيف يمكن أن نستجمع شجاعتنا لمقاطعة المتحدث بكل برود وهو منهمك في الكلام. وقد قمت ذات مرة بعمل استطلاع غير رسمي للرأي، طارحاً فيه السؤال التالي: "لو أنك تستخدم كلمات أكثر مما يرغب الطرف الآخر في

يفضل المتحدث أن يقاطعه السامع بدلاً من تظاهره بالإنصات.

سماعها، فهل تريد من هذا الشخص أن يتظاهر بالإصغاء لك، أم أن يوقفك؟". وقد عبر الكثيرون الذين شملهم هذا الاستطلاع، ما عدا واحد، عن تفضيلهم لأن يتم إيقافهم. وقد منحتني إجاباتهم الشجاعة، لأنها قد أقنعتني بأنه مما يراعي مشاعر الآخرين أكثر هو أن نقاطعهم بدلاً من التظاهر بالإنصات لهم، في حالة ما إذا أصبحت المحادثة مملة. فنحن جميعاً نريد لكلماتنا أن تكون مصدراً لإثراء حياة الآخرين، لا أن تكون عبئاً ثقيلاً عليهم.

التعاطف مع الصمت

يعتبر الصمت من أصعب الرسائل التي يمكن أن يتعاطف معها الكثيرون. ويصح هذا على وجه الخصوص عندما نعبر عن أنفسنا بوضوح، ونحتاج لمعرفة رد فعل الآخرين بخصوص كلماتنا. وفي مثل هذه الأوقات، يكون من السهل أن نستنتج أن وراء صمت الطرف الآخر وعدم استجابته أسباباً وتصورات مخيفة، وننسى أن نتعاطف مع المشاعر والاحتياجات التي يعبر عنها بصمته.

كنت أعمل ذات مرة مع طاقم العمل في إحدى المؤسسات، وتطرقت للحديث عن شيء مؤثر بصورة عميقة، وبدأت أبكي. وعندما رفعت رأسي، تلقيت استجابة

تعاطف مع الصمت بالإصغاء للمشاعر والاحتياجات الكامنة وراءه.

من مدير المؤسسة لم يكن من السهل عليّ تقبلها: الصمت. ثم أشاح بنظره عني، وعلى وجهه تعبير فسرته على أنه ضيق واستياء. ولكنني لحسن الحظ، تذكرت أن أركز انتباهي على ما قد يدور بداخله، وقلت له: "أحس من خلال استجابتك لبكائي أنك تشعر بالضيق والاستياء، وأنك كنت تفضل شخصاً أكثر قدرة على التحكم في مشاعره لتقديم المشورة والنصح لطاقمك، أليس كذلك؟".

لو أنه أجاب بنعم، لتقبلت أننا نمتلك قيماً مختلفة فيما يتعلق بالتعبير عن الأحاسيس، وبدون أن يعتقد أحد في أنني قد أخطأت بالتعبير عن أحاسيسي بالطريقة التي بدرت مني. ولكن بدلاً من أن يقول "نعم"، أجاب المدير بقوله: "لا، مطلقاً. كنت فقط أفكر كيف أن زوجتي كانت تتمنى لو أنني أستطيع البكاء". ثم مضى يشرح لنا أن زوجته، والتي كانت قد انفصلت عنه وتطالبه بالطلاق، كانت

تشكو من أن العيش معه كان أشبه بالعيش مع صخرة صماء.

وأثناء ممارستي العمل كمعالج نفسي، اتصل بي أبوان لشابة في العشرين من عمرها كانت تخضع للعلاج النفسي، وكان قد مضى عليها عدة شهور دخلت فيها المستشفى للمعالجة من صدمة كانت قد تعرضت لها. وعندما اتصل بي أبواها، كانت متوقفة عن الكلام كلية منذ ثلاثة أشهر. ولما أحضراها إلى عيادتي، كان يجب مساعدتها على الحركة، لأنها كانت تسكن تماماً إذا تركت وشأنها.

تكورت في كرسيها داخل عيادتي، وكانت ترتجف، وعيناها مثبتتان على الأرض. ومحاولة مني للتواصل بطريقة متعاطفة مع المشاعر والاحتياجات التي تعبر عنها من خلال رسالتها الصامتة، قلت لها: "أشعر أنك خائفة، وتودين التأكد من أنه ليس هناك أي خطر من الكلام، فهل هذا صحيح؟".

لم تبدِ أي رد فعل، ولذلك عبرت عن مشاعري الخاصة بقولي: "إنني مهتم بك، وقلق عليك بشدة، وأود أن تخبريني إن كان هناك أي شيء أستطيع فعله أو قوله حتى تشعري بقدر أكبر من الأمان". لم تستجب لهذا أيضاً. وطوال الأربعين دقيقة التالية، داومت على تكرار مشاعرها واحتياجاتها تارة، والتعبير عن مشاعري واحتياجاتي تارة أخرى. لم تكن هناك أي استجابة ملحوظة، ولا حتى أي إشارة منها على إدراكها لأنني كنت أحاول التواصل معها. وفي النهاية، أخبرتها بأنني قد تعبت، وأنني أريد منها العودة في اليوم التالي.

لم تختلف الأيام القليلة التالية عن اليوم الأول. داومت على تركيز انتباهي على مشاعرها واحتياجاتها، معبراً عن استنتاجاتي بالكلام أحياناً، وبالصمت أحياناً أخرى. ومن وقت لآخر كنت أعبر عما كان يدور بداخلي. وفي خلال هذا كله، كانت تجلس في كرسيها وهي ترتجف، دون أن تنبس بكلمة.

وفي اليوم الرابع، وبينما ظلت لا تستجيب، مددت يدي وأمسكت بيدها. لم أكن أعرف إن كانت كلماتي تعبر لها عن اهتمامي بها، ولهذا فكرت في أن التواصل الجسدي معها قد يؤدي هذه الغاية بفعالية أكبر. وعندما أمسكت يدها لأول مرة، توترت عضلاتها، وتكورت أكثر على نفسها داخل كرسيها. وكنت على وشك أن أترك يدها ولكنني لاحظت من جانبها استسلاماً طفيفاً، فظللت ممسكاً يدها، وبعد لحظات قليلة لاحظت أن استرخاءها يتزايد شيئاً فشيئاً. ظللت ممسكاً يدها لعدة

دقائق أخرى، فيما داومت على التحدث إليها كما فعلت في الأيام القليلة الأولى. ولكنها لا زالت صامتة.

وعندما جاءت في اليوم التالي، بدت أكثر توتراً مما كانت عليه من قبل، ولكن مع فارق واحد: لقد مدت يدها نحوي وأصابعها مطبقة، بينما أشاحت بوجهها عني. حيرتني هذه الإشارة في البداية، ولكنني بعد ذلك أحسست أنها كانت تمسك شيئاً في يدها، وتريدني أن آخذه. واضعاً قبضتها في يدي، فتحت أصابعها برفق. وفي راحة يدها، وجدت ورقة متجعدة تحمل هذه الرسالة: "ساعدني أرجوك على البوح بما في داخلي".

ابتهجت جداً عندما تلقيت منها هذه الإشارة إلى رغبتها في التواصل معي. وبعد ساعة أخرى من التشجيع، نطقت في النهاية بأول جملة لها، ببطء وخوف. وعندما أعدت عليها ما سمعته منها، بدت تشعر بالارتياح، ثم واصلت كلامها، ببطء وخوف أيضاً. وبعد ذلك بعام، أرسلت لي هذه الفقرات المأخوذة من دفتر يومياتها:

> ”خرجت من المستشفى، تاركة الأدوية القوية التي كنت أتلقاها لمعالجتي من صدمة كنت قد مررت بها. كان ذلك في شهر أبريل تقريباً، وكانت الأشهر الثلاثة التي سبقت ذلك كالفراغ بالنسبة لعقلي، مثلها في ذلك مثل الثلاث سنوات ونصف التي سبقت هذا الشهر.
>
> وكما يقولون لي، بعد خروجي من المستشفى، مررت بفترة في البيت، توقفت فيها عن الأكل والكلام، وأردت البقاء في الفراش طوال الوقت. ثم بعد ذلك تم عرضي على د. روزنبرج ابتغاء المشورة. لا أتذكر الكثير عن الشهرين أو الثلاثة التالية لذلك، بخلاف ترددي على عيادته، والحديث معه.
>
> كنت قد بدأت 'أفيق' منذ أول جلسة معه. بدأت أخبره بأشياء كانت تضايقني وتقلقني؛ أشياء لم أكن أتخيل البوح بها لأحد على الإطلاق. وأتذكر كم كان هذا يعني بالنسبة لي. كان من الصعب عليّ جداً أن أتكلم. ولكن كان د. روزنبرج يهتم بي، وأظهر لي ذلك، فرغبت في التحدث معه. كنت أشعر بعد كل جلسة بالسرور لأنني قد عبرت عن شيء من مكنون صدري. أتذكر أنني كنت أعد الأيام، بل حتى الساعات، إلى أن يحين موعدي القادم معه.

لقد تعلمت أن مواجهة الحقيقة ليس شيئاً سيئاً على الإطلاق. أصبحت أدرك في كل يوم المزيد والمزيد من الأشياء التي أحتاج إلى العيش من أجلها، والنهوض من عثرتي، وفعلها بمفردي.

وكم كان هذا مخيفاً وغاية في الصعوبة. وكم كان من المحبط أنه كلما أكثرت من المحاولة، لم أجد إلا الفشل المريع. غير أن الجانب المشرق من الحقيقة هو أنني أصبحت أرى أنها تشتمل على أشياء رائعة أيضاً.

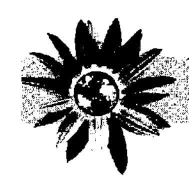
لقد اكتشفت في العام الماضي مدى روعة مشاركة مشاعري وأفكاري مع الآخرين. وأعتقد أن ما تعلمته لم يكن إلا جانباً واحداً تقريباً، عن بهجة وسعادة الكلام مع الآخرين، وإصغائهم لي، وفهمهم لي في بعض الأوقات. "

وما زالت تذهلني باستمرار تلك القوة الشافية للتعاطف. وقد شهدت مراراً وتكراراً أناساً يتجاوزون التأثيرات المدمرة للألم النفسي، عندما يتاح لهم التواصل بالقدر الكافي مع شخص يستطيع الإصغاء لهم بشكل متعاطف. إن المستمع لا يحتاج إلى التعرف على الآليات التي تحكم النفس البشرية، أو إلى تلقي تدريب في العلاج النفسي. فالشيء الضروري هو قدرته على الحضور والإصغاء لما يدور بداخل المتحدث، والتعاطف مع المشاعر والاحتياجات الفريدة التي يمر بها في تلك اللحظة بالتحديد.

يكمن التعاطف في قدرتنا على التواجد والحضور.

ملخص

إن قدرتنا على منح التعاطف للآخرين تمكننا من التعبير عن أنفسنا بصدق وصراحة، وتعمل على تقليل احتمالات وقوع العنف، وتساعدنا على سماع كلمة "لا" بدون تفسيرها على أنها صورة للرفض، وعلى إعادة الحياة إلى المحادثات العقيمة والمملة، وتمكننا حتى من سماع المشاعر والاحتياجات التي يعبر عنها بالصمت. ودائماً وأبداً يتجاوز الناس التأثيرات المدمرة للألم النفسي عندما يتواصلون بالشكل الكافي مع شخص يستطيع سماعهم بصورة متعاطفة.



الفصل التاسع

التواصل بتعاطف مع الذات

فلنصبح التغيير الذي ننشده في العالم.
- المهاتما غاندي

أهم استخدام للتواصل غير العنيف ربما يكمن في اكتساب التعاطف مع الذات.

رأينا كيف أن التواصل غير العنيف يسهم في تحسين العلاقات مع الأصدقاء وأفراد الأسرة، وكذلك في العمل ومجال السياسة. غير أن أكثر تطبيقات التواصل غير العنيف خطورة وأهمية ربما يتعلق بالطريقة التي نعامل بها أنفسنا. فعندما يتواجد بداخلنا عنف موجه نحو أنفسنا، يكون من الصعب أن نتعاطف بصدق مع الآخرين.

تذكر ما لذاتنا من خصوصية وتميز

في مسرحية A Thousand Clowns (أو "ألف مهرج")، للكاتب هيرب جاردنر، يرفض البطل تسليم ابن أخيه، وعمره ١٢ عاماً، إلى سلطات رعاية الأطفال، ويشرح ذلك بقوله: "أريده أن يعرف كيانه المتميز تمام المعرفة، وإلا فلن يلحظه عندما يبدأ في الأفول. أريده أن يظل يقظاً على الدوام... وأن يرى... كل الاحتمالات الهمجية الجامحة. أريده أن يعرف أنه مما يستحق كل العناء أن نمنح العالم قليلاً من العمل والجهد عندما تسمح الفرصة. كما أريده أن يعرف السبب الخفي والمهم الذي لأجله ولد إنساناً، ولم يولد كرسياً".

إن مما يقلقني بشدة أن الكثيرين منا قد فقدوا إدراكهم بكيانهم المتميز. لقد نسينا "السبب الخفي والمهم" الذي أراد العم بكل شغف لابن أخيه أن يتعلمه في المسرحية السابقة. عندما تمنعنا أفكارنا الخطيرة عن الذات من أن نرى الجمال في

أنفسنا، فإننا نفقد صلتنا بالطاقة الروحية التي هي منبع وجودنا. إننا قد تكيفنا على أن نرى أنفسنا كأشياء مليئة بالنقائص، فلا عجب إذن في أن الكثيرين منا ينتهي بهم الحال بالتواصل مع أنفسهم بطريقة عنيفة.

وهناك جانب مهم يمكن فيه أن يحل التعاطف محل هذا العنف، وهو يكمن في تقييمنا لأنفسنا من لحظة لأخرى. ولأننا نريد من كل ما نفعله أن يؤدي إلى إثراء الحياة وتعميقها، فمن المهم جداً أن نعرف كيف نقيّم الأحداث والظروف بطرق تساعدنا على التعلم، وعلى اختيار قرارات مستمرة تعمل في صالحنا. ولكن بكل أسف، فالطريقة التي تدربنا على تقييم أنفسنا بها غالباً ما تشجع على كراهية الذات أكثر مما تشجع على التعلم.

نستخدم التواصل غير العنيف لتقييم أنفسنا بطرق تؤدي إلى التطور والنمو، لا إلى كراهية الذات.

تقييم أنفسنا في المواقف التي كنا فيها بعيدين عن المثالية

في أحد الأنشطة الروتينية في ورش العمل، أطلب من المشاركين تذكر موقف حدث لهم مؤخراً، فعلوا فيه شيئاً وتمنوا لو أنهم ما فعلوه. ثم بعد ذلك ننظر إلى الطريقة التي حدثوا بها أنفسهم مباشرة بعد أن ارتكبوا ما يشار إليه في اللغة العادية على أنه "غلطة" أو "خطأ". والعبارات المعتادة التي أسمعها منهم هي: "كان هذا شيئاً غبياً!"، "كيف أقدمت على هذا الفعل الأحمق؟"، "ماذا دهاني؟"، "إنني دائماً ما أفسد الأمور!"، "تصرف أناني!".

لقد تعلم هؤلاء الحكم على أنفسهم بطرق توحي بأن ما فعلوه كان خطأ أو شيئاً سيئاً، ومعاتبتهم لأنفسهم على هذا النحو تفترض ضمنياً أنهم يستحقون المعاناة والألم على ما فعلوه. ومن المحزن أن الكثيرين منا يقعون في مصيدة كراهية الذات، بدلاً من الاستفادة من الأخطاء التي تبين لنا نقائصنا وعيوبنا، وترشدنا نحو النضج والنمو.

وحتى عندما "نتعلم درساً" في بعض الأحيان من الأخطاء التي بسببها نحكم على أنفسنا بكل قسوة، فإنني قلق بشأن طبيعة الدوافع الكامنة وراء ذلك النوع من التغيير والتعلم. فما أوده هو أن يكون التغيير ناشئاً عن رغبة حقيقية وواضحة في

إثراء وتعميق الحياة من أجلنا أو من أجل الآخرين، لا عن دوافع هدامة؛ كمشاعر الخجل أو الذنب مثلاً.

فإذا كانت الطريقة التي نقيم بها أنفسنا تقودنا إلى الشعور بالخجل، وبالتالي نغير سلوكنا، فإننا بذلك نترك نمونا وتعلمنا في يد كراهية الذات توجههما كيف تشاء. إن الخجل هو صورة من صور كراهية الذات، وما يتم القيام به من أفعال كرد فعل للشعور بالخجل يكون لها ثمنها، كما أنها ليست بالأفعال المبهجة. وحتى إن كانت نيتنا هي أن نتصرف بمزيد من الحساسية والرقة، فلو أحس الناس بأن شعورنا بالخجل أو الذنب هو الدافع وراء تصرفاتنا، فإن من المرجح أن ما نفعله لن يحظى من جانبهم إلا بتقدير أقل مما كان يمكن أن نناله لو كنا مدفوعين برغبة إنسانية في الإسهام في الحياة.

إن في لغتنا كلمة لها قدرة بالغة على خلق وتوليد مشاعر الخجل والذنب. وهذه الكلمة العنيفة، والتي نستخدمها عادة في تقييم أنفسنا، مغروسة في وعينا بصورة شديدة العمق، لدرجة أن الكثيرين منا لا يمكنهم تخيل كيفية الحياة بدونها. إنها كلمة "يجب"، كما ترد في عبارات مثل: "كان يجب أن أعرف أفضل من ذلك"، أو "ما كان يجب عليّ فعل ذلك". وفي معظم الأوقات التي نستخدم فيها هذه الكلمة في تقييم أنفسنا، فإننا نقاوم التعلم؛ لأن كلمة "يجب" توحي بأنه ليس هناك خيار. والبشر عندما يلمحون صيغة الأمر في أي شيء، يميلون إلى المقاومة والرفض، وذلك لأن صيغة الأمر تهدد حريتنا واستقلاليتنا، أو حاجتنا القوية إلى القدرة على الاختيار. وهذا هو رد فعل البشر تجاه الطغيان، حتى إن كان منبع هذا الطغيان من داخلنا، في صورة "يجب".

تجنب أن "تفرض" على نفسك شيئاً!

وهناك تعبير مماثل عن الأوامر الداخلية يظهر في تقييم الذات بالصورة التالية: "إن ما أفعله شيء فظيع، ويجب أن أفعل شيئاً حيال ذلك!". فكر لحظة في كل من سمعتهم يقولون: "يجب أن أتوقف عن التدخين فعلياً"، أو "يجب أن أفعل شيئاً بخصوص ممارسة الرياضة أكثر من ذلك". إنهم يداومون على ترديد ما "يجب" عليهم فعله، ويداومون على مقاومة فعله، لأن البشر يرفضون أن يكونوا كالعبيد. نحن لم نخلق لنخضع لتلك "المفروضات"، سواء جاءت من خارج أو من داخل أنفسنا. ولو أننا خضعنا واستسلمنا لهذه الأوامر، فإن أفعالنا وتصرفاتنا في تلك الحالة تنشأ من دافع مجرد من البهجة المانحة للحياة.

ترجمة الأحكام الذاتية والأوامر الداخلية

عندما نتواصل مع أنفسنا باستمرار من خلال إصدار الأحكام على أنفسنا وتعريضها للوم، فليس من المفاجئ أن نرى أنفسنا في النهاية أشبه "بكرسي" منا بالبشر. ومن الأفكار الأساسية في التواصل غير العنيف أننا كلما حكمنا على شخص ما بأنه شخص مخطئ أو سيئ، فإن ما نقوله في الحقيقة هو أن تصرفات هذا الشخص لا تنسجم مع احتياجاتنا. ولو تصادف أن ما نحكم عليه هنا هو أنفسنا، فلسان حالنا في هذه الحالة هو: "أنا نفسي لا أتصرف بصورة منسجمة مع احتياجاتي الخاصة". وإنني على قناعة بأننا لو تعلمنا أن نقيم أنفسنا من منطلق هل تمت تلبية احتياجاتنا الخاصة أم لا، وكيف يمكن تلبيتها، يصبح هناك احتمال أكبر في أن نتعلم من هذا التقييم.

> الأحكام الذاتية، مثل كل الأحكام، هي تعبيرات محزنة عن احتياجات لم يتم تلبيتها.

التحدي الذي نواجهه إذن، في الوقت الذي نفعل فيه شيئاً لا يثري الحياة ويعمقها، هو أن نقيم أنفسنا لحظة بلحظة، بطريقة تشجع على تغيير:

(١) في الاتجاه الذي كنا نود أن نسلكه، و

(٢) بدافع من احترام أنفسنا والتعاطف معها، وليس بدافع كراهية الذات، ومشاعر الذنب أو الخجل.

الرثاء في التواصل غير العنيف

بعد عمر من التعلم والمشاركة الاجتماعية، من المرجح أنه يكون قد فات الأوان بالنسبة لمعظمنا لكي ندرب عقولنا على التفكير بصورة مجردة من منظور ما نحتاج إليه ونقدره من لحظة لأخرى. ولكن كما تعلمنا أن نترجم الأحكام عندما نتحدث مع الآخرين، يمكننا أن ندرب أنفسنا على التعرف على الأحاديث الذاتية المصدرة للأحكام، وعلى تركيز انتباهنا على الفور على احتياجاتنا الكامنة وراء تلك الأحكام.

على سبيل المثال، إذا وجدنا أننا نتجاوب بطريقة مؤنبة وموبخة مع شيء فعلناه: "ها أنت قد أفسدت الأمور مرة ثانية!"، فمن الممكن أن نتوقف عن ذلك بسرعة ونسأل أنفسنا: "ما حاجتي التي لم يتم تلبيتها ويعبر عنها من خلال هذا الحكم الأخلاقي؟". وعندما نتعرف على هذه الحاجة تماماً –وقد تكون عدة

مستويات من الاحتياجات- سوف نلاحظ تحولاً كبيراً في أجسامنا. وبدلاً من مشاعر الخجل أو الذنب أو الاكتئاب التي من المرجح أن نعاني منها عندما ننتقد أنفسنا لأننا "قد أفسدنا الأمور مرة ثانية"، سوف تمر بنا الكثير من المشاعر المختلفة. وسواء كانت تلك مشاعر الحزن أو الإحباط أو خيبة الأمل أو الخوف أو الأسى أو أي شيء آخر، فإننا قد وهبنا هذه المشاعر بالفطرة لخدمة غرض معين: فهي تدفعنا نحو العمل من أجل تحقيق وتلبية ما نحتاجه أو ما نقدره. وأثرها على أرواحنا وأجسامنا هو أثر مختلف تماماً عن الإحساس بالانفصال الذي تولده مشاعر الذنب والخجل والاكتئاب.

إن الرثاء في التواصل غير العنيف هو عملية التعرف التام على الاحتياجات التي لم يتم تلبيتها وعلى المشاعر التي تتولد في المواقف التي نكون فيها أبعد ما يكون عن المثالية. إنها تجربة من الندم، ولكنه الندم الذي يساعدنا على التعلم مما فعلناه، بدون لوم أنفسنا أو كراهيتها. ومن خلال هذه العملية نرى كيف أن سلوكياتنا قد سارت بشكل معاكس لاحتياجاتنا وقيمنا، وننفتح على المشاعر التي تتولد نتيجة لذلك الإدراك. وعندما يصبح وعينا مركزاً على ما نحتاجه، فإننا نندفع بصورة طبيعية نحو الاحتمالات المبدعة لكيفية تلبية تلك الاحتياجات. وعلى النقيض من ذلك، فالأحكام الأخلاقية التي نستخدمها عندما نلقي على أنفسنا باللوم تميل إلى حجب وإخفاء تلك الاحتمالات، وإلى جعلنا بصفة مستمرة في حالة من معاقبة الذات.

الرثاء في التواصل غير العنيف: التعرف على مشاعرنا واحتياجاتنا التي لم يتم تلبيتها، والتي أثارتها أفعال وتصرفات ماضية نندم عليها الآن.

مسامحة النفس

الخطوة التالية بعد عملية الرثاء السابقة هي مسامحة النفس. فتحويل انتباهنا إلى ذلك الجانب من ذاتنا الذي اختار التصرف بالطريقة التي أدت إلى الموقف الحالي يجعلنا نسأل أنفسنا: "عندما تصرفت بالشكل الذي ندمت عليه الآن، فما حاجتي التي كنت أحاول تلبيتها؟". أعتقد أن البشر دائماً ما يتصرفون في خدمة احتياجاتهم وقيمهم. وهذا صحيح سواء كان هذا التصرف يلبي أو لا يلبي تلك الاحتياجات، أو سواء كان تصرفاً نحتفي به في النهاية، أو نندم عليه.

وعندما نصغي لأنفسنا بتعاطف، نصبح قادرين على التعرف على احتياجاتنا الكامنة. وتتحقق مسامحة النفس في اللحظة التي تتحقق فيها هذه الصلة المتعاطفة.

ومن هنا نصبح قادرين على إدراك كيف كان اختيارنا محاولة لخدمة الحياة، حتى وإن كانت عملية الرثاء تعلمنا كيف أخفق ذلك الاختيار في تلبية احتياجاتنا.

وهناك وجه مهم في عملية التعاطف مع الذات وهو أن نكون قادرين على الجمع بصورة متعاطفة بين كلا جانبي الذات: الذات التي تندم على فعل ارتكب في الماضي، والذات التي ارتكبت هذا الفعل في المقام الأول. وتساعدنا عمليتا الرثاء ومسامحة النفس على التحرر والانطلاق في اتجاه التعلم والنمو. وبينما نكتشف احتياجاتنا ونتعرف عليها لحظة بلحظة، فإننا بذلك نزيد من قدرتنا الإبداعية على العمل بانسجام معها.

مسامحة النفس في التواصل غير العنيف: التعرف على الحاجة التي كنا نحاول تلبيتها عندما أقدمنا على الفعل الذي نندم عليه الآن.

درس البدلة المنقطة

أود أن أوضح عمليتي الرثاء ومسامحة النفس السابقتين من خلال حدث شخصي. ففي اليوم السابق لورشة عمل مهمة، كنت قد اشتريت بدلة صيفية باللون الرمادي الفاتح لأرتديها في ورشة العمل. وفي نهاية ورشة العمل تلك والتي حضرها عدد كبير من الناس، تجمع حولي الكثير من المشاركين لطلب عنواني أو أخذ توقيعي وغير ذلك من المعلومات. ونظراً لضيق الوقت وارتباطي بموعد آخر، أسرعت بتلبية طلبات المشاركين، وكتابة توقيعي لعدد كبير منهم. وبينما كنت أندفع خارجاً من الباب بعد انتهائي من ذلك، وضعت قلمي –بدون أن أغطيه– في جيب بدلتي الجديدة. وبمجرد أن أصبحت في الخارج، اكتشفت ما أفزعني، وهو أن بدلتي الرمادية الجميلة لم تعد كذلك، وإنما أصبحت بدلة منقطة بالحبر!

قسوت على نفسي بشدة في العشرين دقيقة التي تلت ذلك: "كيف تهمل إلى هذه الدرجة؟ يا لهذا الفعل الأحمق!". حسناً، لقد أتلفت لتوي بدلة جديدة تماماً، وأنا الآن أحوج ما أكون إلى أن أتعاطف مع نفسي وأتفهمها، ولكنني بدلاً من ذلك تجاوبت معها بطريقة جعلت مشاعري سيئة للغاية.

ولكن لحسن الحظ –وبعد عشرين دقيقة فقط– لاحظت ما كنت أفعله. توقفت، وفتشت عن حاجتي التي لم يتم تلبيتها نتيجة لتركي القلم بدون غطاء في جيبي وسألت نفسي: "ما الحاجة الكامنة وراء حكمي على نفسي بأنني 'مهمل'، و'أحمق'؟".

وعلى الفور، اكتشفت أن تلك الحاجة كانت أن أهتم بنفسي اهتماماً أفضل: أن أنتبه أكثر لاحتياجاتي الخاصة بينما كنت أندفع لتلبية احتياجات الجميع.

وبمجرد أن لامست ذلك الجانب من نفسي، وأدركت حنيني العميق لكي أكون أكثر إدراكاً لاحتياجاتي واهتماماً بها، تبدلت مشاعري. تلاشى التوتر من جسدي، عندما تلاشت مشاعر الغضب والخجل والذنب التي كنت أكنها تجاه نفسي. لقد رثيت تماماً للبدلة التي تلفت والقلم الذي تركته بدون غطاء، عندما أدركت مشاعر الحزن التي تظهر الآن، جنباً إلى جنب مع حنيني إلى أن أهتم أكثر بنفسي.

ثم حولت انتباهي إلى الحاجة التي كنت ألبيها عندما وضعت القلم بدون غطاء في جيبي. أدركت إلى أي مدى كنت أقدر منحي الرعاية والاهتمام لاحتياجات الآخرين. بالطبع، من خلال منح مثل هذا الاهتمام باحتياجات الآخرين، لم أمنح نفسي الوقت الكافي لفعل نفس الشيء مع نفسي. ولكن بدلاً من لوم نفسي، شعرت بموجة من التعاطف تجاهها، عندما أدركت أن حتى اندفاعي وتعجلي وقيامي بوضع القلم في جيبي بدون تفكير، كل هذا كان من منطلق تلبية حاجتي الخاصة للاستجابة للآخرين بطريقة رقيقة!

في تلك الحالة من التعاطف، أصبحت قادراً على الجمع بين كلتا الحاجتين: من ناحية، أن أستجيب بطريقة عطوفة لاحتياجات الآخرين، ومن ناحية أخرى، أن أكون مدركاً لاحتياجاتي الخاصة، وأمنحها اهتماماً أفضل. وبواسطة إدراكي لهاتين الحاجتين، يمكنني أن أتخيل طرقاً للتصرف بشكل مختلف في المواقف المماثلة، والوصول إلى حلول أكثر إبداعاً مما يمكنني تخيلها إذا ما فقدت ذلك الإدراك في خضم حكمي على ذاتي.

> **نصل لحالة التعاطف مع أنفسنا عندما نصبح قادرين على تقبل كل جوانب ذاتنا، والتعرف على الاحتياجات والقيم التي يعبر عنها كل جانب.**

"لا تفعل شيئاً ليس ممتعاً!"

إلى جانب عمليتي الرثاء ومسامحة النفس، فهناك جانب آخر من جوانب التعاطف مع الذات أود التأكيد عليه، ألا وهو الدافع وراء كل ما يصدر عنا من تصرفات. وعندما أنصح وأقول: "لا تفعل شيئاً ليس ممتعاً!"، يعتبرني البعض راديكالياً، أو حتى مخبولاً. ولكنني أعتقد جدياً أن من الأشكال المهمة للتعاطف مع الذات أن يكون الدافع وراء ما نتخذه من قرارات هو الرغبة في الإسهام من أجل الحياة، وليس الخوف أو الذنب أو الخجل أو الواجب أو الالتزام. عندما نكون على وعي بالغاية المثرية للحياة وراء أي فعل نفعله، وعندما يكون الدافع الوحيد الذي يحركنا هو ببساطة أن نجعل الحياة رائعة بالنسبة لنا وللآخرين، فحتى العمل

ما نريده هو أن يكون الدافع وراء أفعالنا هو الرغبة في الإسهام من أجل الحياة، وليس الشعور بالخوف أو الذنب أو الخجل أو الواجب.

الشاق في هذه الحالة لن يخلو من عنصر المتعة والمرح. وبنفس الطريقة، فإن أي نشاط مبهج يتم إنجازه بدافع الالتزام أو الواجب أو الخوف أو الذنب أو الخجل، سوف يفقد بهجته، وسيولد بداخلنا مقاومته في النهاية.

وفي الفصل ٢، ناقشنا ضرورة أن تحل اللغة التي تعترف بالقدرة على الاختيار محل تلك التي توحي بغياب هذه القدرة. وقبل سنوات كثيرة، توصلت إلى طريقة أدت بصورة ملحوظة إلى توسيع مساحة البهجة والسعادة المتاحة في حياتي، وفي نفس الوقت إلى تقليل مشاعر الإحباط والذنب والخجل. وأنا أقدم هذه الطريقة هنا كوسيلة ممكنة لتعميق تعاطفنا مع أنفسنا، ومساعدتنا على أن نحيا حياتنا بدافع البهجة والسعادة، وذلك بأن نحافظ على إدراكنا الواضح بالحاجة أو الغاية المثرية للحياة وراء كل شيء نفعله.

تحويل "يجب أن" إلى "أختار أن"

الخطوة الأولى

ما الذي تفعله في الحياة ولا تعتبره مصدراً للبهجة؟ قم بعمل قائمة بكل تلك الأشياء التي تخبر نفسك بأن من الواجب عليك فعلها. ضع في هذه القائمة أي نشاط ترهبه، ولكن تفعله على أي حال لأنك ترى أنه ليس أمامك خيار آخر.

عندما راجعت قائمتي الشخصية لأول مرة، فمجرد رؤية كم كانت قائمة طويلة قد أعطاني فكرة عن السبب في أنني كنت أقضي جانباً كبيراً من وقتي لا أستمتع فيه بالحياة. لاحظت أن هناك أشياء كثيرة كنت أفعلها في اليوم العادي، وأنا أخدع نفسي باعتقادي أنه كان يتعين عليّ فعلها.

وأول بند في قائمتي كان "كتابة التقارير الطبية". كنت أكره إعداد هذه التقارير، ولكنني كنت أقضي ساعة على الأقل كل يوم في أداء هذه المهمة البغيضة. وكان البند الثاني في القائمة هو "توصيل أطفالي إلى المدرسة".

الخطوة الثانية

بعد الانتهاء من عمل القائمة، قم بالتأكيد لنفسك بكل وضوح على أنك تفعل هذه الأشياء لأنك "تختار" فعلها، لا لأنه "يجب" عليك فعلها. اكتب "أختار أن..."

أمام كل بند ضمنته في القائمة.

وأتذكر مقاومتي لهذه الخطوة، فقد كنت أصر على قولي لنفسي إن "كتابة التقارير الطبية ليس شيئاً أختار فعله، وإنما يتعين عليّ فعله. إنني طبيب، ويجب عليّ أن أكتب التقارير الطبية".

الخطوة الثالثة

بعد التأكيد لنفسك على أنك "تختار" عمل نشاط معين، حاول أن تصل إلى معرفة الهدف وراء هذا الاختيار بأن تكمل هذه العبارة: "أختار أن____ لأنني أريد____".

في البداية أخذت أبحث من أجل تحديد ما كنت أريده من كتابة التقارير الطبية. وبعد عدة شهور، كنت قد قررت بالفعل أن التقارير لم تكن تفيد مرضاي بالقدر الكافي الذي يبرر الوقت الذي كانت تستغرقه، وبالتالي لماذا أستمر في إضاعة هذا القدر من الطاقة في إعدادها؟ وأخيراً، أدركت أنني كنت أختار كتابة التقارير فقط لأنني أردت الحصول على العائد المادي الذي كانت تدره. وبمجرد أن أدركت ذلك، توقفت عن كتابتها نهائياً. ولا يمكنني أن أخبرك بمدى ما أشعر به من بهجة وسعادة من مجرد التفكير في عدد التقارير الطبية التي لم أكتبها منذ تلك اللحظة قبل ٣٥ عاماً! عندما اكتشفت أن المال كان دافعي الرئيسي وراء كتابتها، أدركت على الفور أن بمقدوري العثور على طرق أخرى للاهتمام بنفسي من الناحية المالية، وأنني في الحقيقة أفضل أن أبحث عن بقايا الطعام في صناديق القمامة عن أن أكتب تقريراً طبياً آخر.

مع كل قرار تتخذه، كن مدركاً للحاجة التي يخدمها.

والبند التالي في قائمة المهام غير الممتعة كان توصيل الأطفال إلى المدرسة. غير أنني عندما فكرت في السبب وراء قيامي بهذه المهمة، شعرت بالتقدير تجاه المزايا والفوائد التي تعود على أطفالي من الدراسة في مدرستهم الحالية رغم بعدها. كان يمكنهم بسهولة السير إلى المدرسة القريبة، ولكن مدرستهم الحالية كانت أكثر انسجاماً وتوافقاً مع معاييري التربوية. واصلت القيام بهذه المهمة، ولكن بدافع مختلف. فبدلاً من التفكير بطريقة "اللعنة، عليّ أو أوصل الأطفال إلى المدرسة"، أصبحت مدركاً للغاية من هذه المهمة، وهي أن يحظى أطفالي بمستوى تعليم جيد وأشعر بالرضا عنه. بالطبع كنت أحتاج في بعض الأحيان إلى أن أذكر نفسي مرتين أو ثلاث مرات أثناء قيادة السيارة بأن أعاود تركيز ذهني على الغاية التي كان يخدمها قيامي بهذه المهمة.

تعزيز إدراكنا للدوافع الكامنة وراء أفعالنا

بينما تستكشف عبارة "أختار أن____ لأنني أريد____"، فربما تكتشف -كما حدث معي بخصوص توصيل الأطفال- المعايير والمبادئ المهمة وراء القرارات التي تتخذها. وإنني مقتنع بأنه بعد الوصول إلى فهم واضح للحاجة التي تخدمها أفعالنا، يصبح من الممكن اعتبار تلك الأفعال مصدراً للمتعة والبهجة، حتى عندما تتضمن تحدياً أو عملاً شاقاً، أو تشتمل على شيء محبط.

ومع ذلك، فمع بنود معينة في قائمتك، ربما تكتشف واحداً أو أكثر من الدوافع الآتية:

١) من أجل المال

المال هو شكل رئيسي من أشكال المكافآت الخارجية أو غير الجوهرية في المجتمع. والخيارات التي تتخذ بدافع رغبة في المكافأة هي خيارات مكلفة جداً: فهي تحرمنا من متعة الحياة التي تأتي من الأفعال المبنية على غاية واضحة وهي الإسهام من أجل تلبية حاجة إنسانية. والمال ليس "حاجة" كما نعرفه في التواصل غير العنيف، ولكنه واحدة من استراتيجيات كثيرة قد يتم اختيارها من أجل التعامل مع حاجة معينة.

٢) من أجل نيل الاستحسان

مثل المال، يعتبر نيل استحسان الآخرين صورة من صور المكافآت الخارجية. وقد علمتنا ثقافة المجتمع التوق إلى المكافأة. فالمدارس التي نتعلم فيها تستخدم وسائل خارجية لتحفيزنا على المذاكرة والتحصيل. كما نتربى في بيوتنا بحيث نكافأ على كوننا أولاداً أو بناتاً صالحين، ونعاقب عندما يحكم علينا المسئولون عن رعايتنا بأننا خلاف ذلك. وبالتالي عندما نكبر، يكون من السهل أن نخدع أنفسنا بتصديق أن الحياة ليست إلا أن نفعل أشياء من أجل الحصول على المكافأة، ونصبح في حالة شديدة من اللهفة لنيل ابتسامة أو ثناء من الآخرين، إلى جانب أحكامهم اللفظية بأننا أشخاص أو آباء أو مواطنون أو موظفون أو أصدقاء صالحون. نحن نفعل الأشياء التي تحمل الناس على حبنا، ونتجنب الأشياء التي قد تحملهم على كراهتنا أو معاقبتنا.

إن من المحزن أن نعمل بكل مشقة لنشتري حب الناس، وأن نفترض أن علينا أن ننكر ذاتنا ونبذل أنفسنا للآخرين من أجل نيل إعجابهم. ولكن الحقيقة

هي أنه عندما يكون الدافع الوحيد وراء تصرفاتنا هو إثراء الحياة، فسوف نجد الحب والتقدير من الآخرين كنتيجة طبيعية. ومع ذلك، فهذا التقدير ليس إلا آلية تقييم لتصرفاتنا، تؤكد على أن مجهوداتنا قد حققت الأثر المرجو منها. أما إدراكنا لأننا قد اخترنا استخدام قدراتنا لخدمة الحياة، وأبلينا في ذلك بلاءً حسناً، فهو ما يجلب لنا البهجة الحقيقية التي تجعلنا نحتفي بأنفسنا بطريقة لا يمكن أن يوفرها لنا أبداً أي استحسان من الآخرين.

٣) لتجنب العقاب

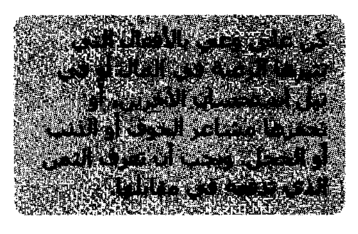
بعض الناس يدفعون ضريبة الدخل من أجل تجنب العقاب في المقام الأول. ونتيجة لذلك، من المحتمل أننا نتعامل مع هذا الطقس السنوي بشيء من الاستياء والسخط. ومع ذلك، فإنني أتذكر من طفولتي أن والدي وجدي كانا يتبنيان وجهة نظر مختلفة عن هذه تماماً بخصوص دفع الضرائب. كانا قد هاجرا من روسيا إلى الولايات المتحدة، وكانا راغبين في تدعيم الحكومة الأمريكية التي اعتقدا أنها تحمي المواطنين، وهو ما لم يفعله الأباطرة الروس. وعندما كان والدي وجدي يفكران في الكثيرين الذين يستفيدون من الضرائب التي يدفعانها، كانا يشعران بسرور حقيقي وهما يدفعان الضرائب للحكومة الأمريكية.

٤) لتجنب الشعور بالخجل

قد تكون هناك بعض المهام التي نختار القيام بها فقط من أجل تجنب الخجل، وذلك إدراكاً منا لأنه لو لم نفعلها، فسوف ينتهي بنا الحال ونحن نعاني من الحكم القاسي على الذات، ونسمع صوتنا الداخلي يخبرنا بأن هناك خطأً بنا أو أن بنا حماقة. ولو أننا فعلنا شيئاً فقط بدافع تجنب الخجل، فسوف يصل بنا الحال في النهاية إلى كراهية هذا الشيء بشدة.

٥) لتجنب الشعور بالذنب

في حالات أخرى، ربما نفكر ونقول: "إذا لم أفعل ذلك، فسوف يشعر الآخرون بخيبة أمل تجاهي". نحن نخشى أن ينتهي بنا الحال ونحن نشعر بالذنب بسبب إخفاقنا في الارتقاء لمستوى توقعات الآخرين منا. إن هناك فارقاً شاسعاً بين فعل الشيء للآخرين من أجل تجنب الشعور بالذنب، وفعله انطلاقاً من إدراك واضح لحاجتنا إلى الإسهام من أجل إسعادهم. فالموقف الأول هو عالم يملؤه البؤس، والموقف الثاني هو عالم تملؤه البهجة والمتعة.



٦) بدافع الواجب

عندما نستخدم لغة تنكر الاختيار –من قبيل "يجب"، "يتعين"، "ينبغي"، "يلزم"، "يفترض أن"، إلخ– تصبح تصرفاتنا ناشئة عن إحساس غامض بالذنب أو الواجب أو الإلزام. وأعتقد أن هذا هو التصرف الأخطر اجتماعياً والأكثر مدعاة للأسف والحزن، والذي يصدر عنا عندما نفقد وعينا باحتياجاتنا.

وفي الفصل ٢، رأينا كيف أننا مفهوم "الأوامر الرسمية" قد سمح لأدولف آيخمان ورفقائه بإرسال عشرات الآلاف من الأشخاص إلى حتفهم، بدون شعورهم بأي تأثر عاطفي أو مسئولية شخصية. عندما نتحدث لغة تنكر الاختيار، فإننا نصادر ما بداخلنا من حياة، نظير عقلية جامدة، تفصلنا عن جوهرنا.

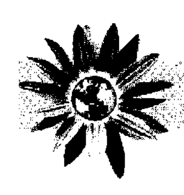
أخطر السلوكيات هي عندما نفعل الأشياء "لأن من المفترض أن نفعلها".

وبعد فحص قائمة البنود التي قمت بإعدادها، ربما تقرر التوقف عن فعل أشياء معينة، من نفس المنطلق الذي جعلني أختار الامتناع عن كتابة التقارير الطبية كما ذكرت سابقاً. ورغم غرابة الأمر، إلا أن من الممكن فعل الأشياء بدافع البهجة والاستمتاع فقط. وأعتقد أننا بقدر ما ننهمك لحظة بلحظة في بهجة ومتعة إثراء الحياة –مدفوعين فقط بالرغبة في تحقيق هذه الغاية– بقدر ما نصبح قادرين على التعاطف مع أنفسنا.

ملخص

أخطر وأهم تطبيقات التواصل غير العنيف ربما يكون في الطريقة التي نعامل بها أنفسنا. وعندما نرتكب أخطاء، يمكننا أن نستخدم عمليتي الرثاء ومسامحة النفس على طريقة التواصل غير العنيف، حتى يتضح لنا الجوانب التي يمكن التطور فيها والنمو، بدلاً من الوقوع في مصيدة الأحكام الذاتية الأخلاقية. ومن خلال تقييم سلوكياتنا على أساس احتياجاتنا الخاصة التي لم تلبَ، فإن الدافع للتغير ينبع لا من الإحساس بالخجل أو الذنب أو الغضب أو الإحباط، وإنما من الرغبة الحقيقية في الإسهام من أجل سعادتنا نحن والآخرين.

ويمكننا أيضاً أن نعزز تعاطفنا مع ذاتنا بأن نختار بصورة واعية أن نتصرف في حياتنا اليومية بما يخدم احتياجاتنا وقيمنا، وألا تكون تصرفاتنا مفروضة علينا بحكم الواجب، أو من أجل الرغبة في الحصول على مكافآت خارجية، أو لتجنب الشعور بالذنب أو الخجل أو العقاب. ولو أننا راجعنا أفعالنا الخالية من البهجة والتي نعرض أنفسنا لها الآن، وقمنا بإجراء التحول من "يجب أن" إلى "أختار أن"، فسوف نكتشف مزيداً من البهجة والتكامل في حياتنا.



التعبير التام عن الغضب

الحديث عن موضوع الغضب يمنحنا فرصة فريدة للغوص بمزيد من العمق داخل عملية التواصل غير العنيف. ونظراً لأن التعبير عن الغضب يضع الكثير من جوانب هذه العملية في بؤرة التركيز، فإنه يظهر بوضوح الفرق بين التواصل غير العنيف وصور التواصل الأخرى.

وأود في البداية أن أشير إلى أن قتل الآخرين في رأيي هو شيء سطحي للغاية. فالقتل والضرب واللوم وإيذاء الآخرين -جسدياً أو نفسياً- كلها تعبيرات سطحية عما يدور بداخلنا عندما نشعر بالغضب. ولكن عندما نشعر بالغضب بحق، فما نريده هو طريقة أكثر فعالية للتعبير عن أنفسنا تمام التعبير.

ومثل هذا التفهم يريح الكثير من المجموعات التي أتعامل معها، والتي يعاني أفرادها من الظلم والاضطهاد والتمييز، ويريدون أن يزيدوا من قدرتهم على إحداث التغيير. إن أفراد مثل هذه المجموعات لا يشعرون بالارتياح عندما يسمعون مصطلح التواصل "غير العنيف"، أو التواصل "المتعاطف الرحيم"؛ وهذا لأنهم كثيراً ما طلب منهم كبت غضبهم، وضبط أنفسهم، وقبول الأوضاع الراهنة. وبالتالي فمن الطبيعي أن تقلقهم أي استراتيجيات تنظر إلى غضبهم على أنه صفة غير مرغوب فيها، يجب التخلص منها. غير أن العملية التي نصفها هنا لا تحثنا على تجاهل الغضب أو قمعه أو كبته، وإنما على التعبير عن جوهر هذا الغضب تعبيراً تاماً وصادقاً.

القتل تصرف شديد السطحية.

التمييز بين المثير والسبب

الخطوة الأولى للتعبير التام عن الغضب في التواصل غير العنيف هي أن نخلي الطرف الآخر من أي مسئولية عن غضبنا. حيث نخلص أنفسنا من مثل تلك الأفكار: "لقد أغضبني فلان أو علان عندما فعل ذلك". فالتفكير بهذه الطريقة



يقودنا إلى التعبير عن غضبنا بطريقة سطحية بإلقاء اللوم على الطرف الآخر أو بمعاقبته. وقد رأينا في موضع سابق في هذا الكتاب أن سلوك الآخرين ربما يكون هو المثير لمشاعرنا، ولكنه لا يكون سبباً لها. فنحن لا نغضب أبداً بسبب ما فعله شخص آخر. يمكننا أن نحدد أن سلوك الطرف الآخر هو ما أثار الغضب، ولكن من المهم أن يكون هناك فارق واضح بين المثير والسبب.

وأود أن أوضح هذا الفارق بمثال من عملي لدى أحد السجون السويدية. كانت مهمتي هي أن أبين للسجناء الذين تصرفوا بطرق عنيفة كيف يعبرون عن غضبهم تماماً، بدلاً من القتل والضرب والاغتصاب. وأثناء أحد التمارين الذي طلب منهم فيه تحديد ما يثير غضبهم، كتب أحد السجناء: "تقدمت قبل ثلاثة أسابيع بطلب لإدارة السجن، ولم يردوا عليه حتى الآن". أظهرت عبارته هذه بكل وضوح ما يثير غضبه، واصفة ما فعله الآخرون.

طلبت منه بعد ذلك أن يحدد سبب غضبه بأن سألته هذا السؤال: "عندما حدث هذا، شعرت بالغضب لأي سبب؟".

فأجاب بحدة: "لقد أخبرتك. شعرت بالغضب لأنهم لم يردوا على طلبي حتى الآن!". ومن هنا فمن خلال تسويته بين المثير والسبب، خدع نفسه للاعتقاد بأن سلوك إدارة السجن هو ما كان يغضبه. وهذه عادة من السهل اكتسابها إذا كانت ثقافة المجتمع تستخدم إشعار الآخرين بالذنب كوسيلة للسيطرة عليهم. وفي مثل هذه الثقافات، يصبح من المهم خداع الناس وجعلهم يعتقدون أن بإمكان طرف أن يجعل طرفاً آخر يشعر بمشاعر معينة.

وحيثما يصبح إشعار الآخرين بالذنب وسيلة للسيطرة والخداع والقسر، يكون من المفيد الخلط بين المثير والسبب. وكما أشرنا من قبل، فالأطفال الذين يسمعون

لكي نجعل الذنب هو المحفز، نخلط بين المثير والسبب.

عبارة: "والداك يشعران بالضيق والانزعاج عندما تحصل على درجات ضعيفة في المدرسة"، من السهل أن ينقادوا إلى الاعتقاد بأن سلوكهم هو السبب لما يشعر به الأهل من ألم. ونفس هذه الآلية نلاحظها بين المتزوجين: "أشعر بالإحباط الشديد عندما تتغيب عن حضور حفل عيد ميلادي". إن اللغة تسهل استخدام هذا الأسلوب المثير لمشاعر الذنب لدى الطرف الآخر.

نحن نقول عبارات مثل: "أنت تشعرني بالغضب"، أو "أنت تجرح مشاعري بما تفعله"، أو "أشعر بالأسف والحزن مما فعلته". نحن نستخدم اللغة بطرق مختلفة كثيرة لخداع أنفسنا للتصديق بأن مشاعرنا تنشأ عما يفعله الآخرون. والخطوة الأولى في عملية التعبير التام عن غضبنا هي أن ندرك أن ما يفعله الآخرون لا يكون السبب في مشاعرنا على الإطلاق.

يكمن سبب الغضب في طريقة تفكيرنا، في أفكارنا المنصبة على لوم الآخرين وإصدار أحكامنا عليهم.

فما سبب الغضب إذن؟ في الفصل ٥، ناقشنا الخيارات الأربعة التي تكون متاحة لنا في مواجهة رسالة أو تصرف لا يعجبنا. والغضب يتولد عندما نختار الخيار الثاني: كلما شعرنا بالغضب، نتصيد الأخطاء للطرف الآخر، ونختار دور الحاكم عليه أو اللائم له على خطئه وعلى استحقاقه للعقاب. أود إذن أن أشير إلى أن هذا هو سبب الغضب. حتى إذا كنا لا نعيه في البداية، فإن سبب الغضب يكمن في طريقة تفكيرنا.

والخيار الثالث الذي تناولناه في الفصل ٥ هو التركيز على مشاعرنا واحتياجاتنا. وبدلاً من أن نرهق تفكيرنا للوصول إلى تحليل عقلي لأخطاء الطرف الآخر، نختار أن نتواصل مع الحياة الكامنة بداخلنا. وتكون طاقة الحياة هذه ملموسة وقابلة للوصول إليها بأقصى شكل ممكن عندما نركز على ما نريده في كل لحظة.

على سبيل المثال، لو أن هناك موعداً بينك وبين أحد الأشخاص وجاء متأخراً وكنت بحاجة إلى الاطمئنان والتأكد من أنه يهتم بك، فربما ستشعر بجرح مشاعرك. ولكن من ناحية أخرى، إذا كان ما تحتاجه هو قضاء الوقت بشكل هادف وبناء، فربما تشعر بالإحباط من تأخره. ومن ناحية ثالثة، لو أنك كنت بحاجة لقضاء نصف ساعة من الهدوء والعزلة، فربما تشعر بالامتنان والسرور لأنه قد تأخر عن الموعد. ومن هنا، فسلوك هذا الشخص ليس هو السبب في مشاعرنا، وإنما السبب هو ما نحتاجه في تلك اللحظة. وعندما نكون على دراية بتلك الحاجة، سواء كانت الاطمئنان أو الاستفادة من الوقت أو العزلة، نصبح على صلة بطاقة حياتنا. ربما تنتابنا مشاعر حادة وقوية، لكنها ليست غضباً. إن الغضب يكون نتيجة لتفكير مضاد للحياة، بعيد تماماً عن احتياجاتنا. وهو يشير إلى أننا قد أرهقنا عقولنا من أجل تحليل شخص آخر والحكم عليه، بدلاً من التركيز على معرفة أي من احتياجاتنا لا يتم تلبيتها.

وبالإضافة إلى الخيار الثالث وهو أن نركز على احتياجاتنا ومشاعرنا الخاصة، يظل لدينا القدرة على أن نختار في أي لحظة أن نركز على مشاعر واحتياجات الطرف الآخر. وعندما نختار هذا الخيار الرابع، فنحن لا نغضب أيضاً على الإطلاق. ونحن هنا لا نكبت الغضب ونقمعه، وإنما نرى كيف أن الغضب يغيب ببساطة في كل لحظة نحرص فيها على الحضور والتواجد التام مع الطرف الآخر، وعلى التعاطف مع مشاعره واحتياجاته.

لكل أشكال الغضب جوهر يخدم الحياة

وقد يسأل سائل: "ولكن أليست هناك حالات يكون الغضب فيها مبرراً؟ أليست 'النقمة المبررة أخلاقياً' مطلوبة على سبيل المثال في وجه قضية تلويث البيئة بكل إهمال وتهور؟". وإجابتي هي أنني أعتقد بشدة أنني بقدر ما أؤيد فكرة أن هناك شيئاً اسمه "عمل طائش" و"عمل قويم"، أو "شخص طالح" و"شخص صالح"، بقدر ما أسهم في الترويج للعنف على هذا الكوكب. وبدلاً من الاتفاق أو الاختلاف على تصنيف الناس والحكم عليهم لما ارتكبوه من قتل أو اغتصاب أو تلويث للبيئة، ففي اعتقادي أننا إنما نخدم الحياة بصورة أفضل من خلال تركيز انتباهنا على ما نحتاج إليه.

إن ما أراه هو أن كل أشكال الغضب هي نتيجة لطريقة تفكير مضادة للحياة، ومولدة للعنف. وفي جوهر كل أشكال الغضب حاجة لا يتم تلبيتها. ومن هنا يمكن أن يصبح الغضب شيئاً قيماً إذا ما استخدمناه كساعة منبهة توقظنا، وتجعلنا ندرك أن هناك حاجة لا يتم تلبيتها، وأننا نفكر بطريقة تحول على الأرجح دون تلبيتها. ويتطلب التعبير التام عن الغضب إدراكاً تاماً لتلك الحاجة. وبالإضافة إلى ذلك، يتطلب تلبية تلك الحاجة قدراً من الطاقة. غير أن الغضب يطوع هذه الطاقة ويحيدها بتوجيهها نحو معاقبة الآخرين لا إلى تلبية احتياجاتنا. وبدلاً من "النقمة المبررة أخلاقياً"، أنصح بأن نتواصل بتعاطف مع احتياجاتنا أو مع احتياجات الآخرين. وقد يتطلب هذا تدريباً مكثفاً، حيث نقوم فيه مراراً وتكراراً وبصورة واعية باستخدام عبارة "إنني غاضب لأنني أحتاج إلى..."، بدلاً من عبارة "إنني غاضب لأن فلاناً أو علاناً فعل كذا أو كذا".



وقد تعلمت ذات مرة درساً مهماً بينما كنت أعمل مع تلاميذ إحدى مدارس إعادة التأهيل للأطفال في ويسكنسون. وفي يومين متواليين، أصبت بضربتين في أنفي بطريقة واحدة بشكل لافت للنظر. في المرة الأولى أصبت بضربة شديدة في أنفي بالكوع عندما تدخلت لفض مشاجرة بين اثنين من الطلاب. غضبت بشدة لدرجة أنني ضغطت على أعصابي كي أتمالك نفسي ولا أرد على هذه الضربة. ففي شوارع ديترويت حيث نشأت، كان الأمر يتطلب أقل بكثير من ضربة بالكوع في الأنف لكي يثار غضبي. وفي اليوم التالي: نفس الموقف، ونفس الأنف (وبالتالي إحساس أكبر بالألم الجسدي)، ولكنني لم أشعر بأي إحساس ولو طفيف بالغضب!

وفي هذا المساء تأملت هذه التجربة بعمق، واكتشفت كيف أنني كنت قد صنفت الطفل الأول في عقلي على أنه "طفل فاسد ومدلل". وكانت هذه الصورة في رأسي قبل حتى أن أتلقى منه هذه الضربة، وعندما فعل، لم يعد الأمر مجرد ضربة بكوعه على أنفي، وأصبح تفكيري هو: "ليس لهذا الطفل الفاسد البغيض الحق في القيام بذلك!". أما بخصوص الطفل الثاني فقد كان لي حكم مختلف عليه؛ فقد رأيته على أنه "طفل مثير للشفقة". وحيث إنني كنت أميل إلى القلق بشأن هذا الطفل، فرغم أن أنفي كانت تؤلمني ونزفت نزيفاً أشد في اليوم التالي، إلا أنني لم أشعر بالغضب منه على الإطلاق. ولم أكن لأتلقى درساً أعمق من هذا لكي يساعدني على رؤية أن ما يولد غضبي ليس هو ما يفعله الآخرون، وإنما هي الصور والتفسيرات التي تدور في رأسي.

المثير في مقابل السبب: تلميحات عملية

أود التأكيد على الفارق بين المثير والسبب على أسس عملية وتكتيكية، وكذلك على أسس فلسفية. وأود أن أوضح هذه النقطة بالعودة مرة ثانية إلى حواري مع جون، ذلك النزيل في أحد السجون في السويد:

جون: "تقدمت قبل ثلاثة أسابيع بطلب لإدارة السجن، ولم يردوا عليه حتى الآن".

أنا: "وعندما حدث هذا، شعرت بالغضب لأي سبب؟".

جون: "لقد أخبرتك. لقد شعرت بالغضب لأنهم لم يردوا على طلبي!".

أنا: "تمهل. بدلاً من أن تقول: 'شعرت بالغضب لأنهم...'، توقف وحاول أن تدرك ما تخبر نفسك به ويجعلك تشعر بالغضب الشديد".

جون: "أنا لا أخبر نفسي بأي شيء".

أنا: "حاول أن تهدأ، وأن تصغي لما يدور بداخلك".

جون: (بعد أن فكر قليلاً في صمت) "إنني أخبر نفسي بأنهم لا يحترمون البشر، وأنهم مجموعة من البيروقراطيين الجامدين المتعسفين الذين لا يهمهم أحد على الإطلاق إلا أنفسهم! إنهم مجموعة من...".

أنا: "شكراً، يكفي هذا. أنت الآن تعرف لماذا تشعر بالغضب. إن السبب هو هذه الطريقة في التفكير".

جون: "ولكن ما الخطأ في التفكير بهذه الطريقة؟".

أنا: "أنا لا أقول إن هناك خطأ في التفكير بهذه الطريقة. ولاحظ أنني لو قلت إن هناك خطأ بك يجعلك تفكر بهذه الطريقة، فسأكون بذلك أفكر بنفس الطريقة بشأنك أنت. فأنا لا أقول إن من الخطأ الحكم على الناس، بوصفهم بالبيروقراطيين الجامدين المتعسفين، أو بتصنيف أفعالهم على أنها أنانية ولا تراعي مشاعر الغير. غير أن هذا النوع من التفكير من جانبك هو ما يجعلك تشعر بالغضب. ركز انتباهك على احتياجاتك: ما احتياجاتك في هذا الموقف؟".

جون: (بعد صمت طويل) "أريد التدريب الذي كنت أطلبه. فإذا لم أحصل على ذلك التدريب، فأنا واثق، مثل ثقتي بأنني جالس هنا الآن، بأنني في النهاية سأعود إلى هذا السجن بمجرد خروجي".

أنا: "حسناً، بما أنك الآن تركز انتباهك على احتياجاتك، فبماذا تشعر؟".

جون: "بالخوف".

أنا: "حسناً، حاول الآن أن تضع نفسك مكان مسئول في إدارة السجن. لو أنني نزيل هنا، فهل من المرجح بشكل أكبر أن يتم تلبية احتياجاتي إذا جئتك بقولي: 'إنني بحاجة حقيقية لهذا التدريب، وأخشى مما يمكن أن يحدث إذا لم أحصل عليه...'، مما لو جئتك وأنا أراك على أنك شخص بيروقراطي متعسف؟ وحتى إذا لم أنطق بتلك الكلمات صراحة، فإن عينيّ ستظهران هذه الطريقة في التفكير. فأي الطريقتين تجعل من المرجح بشكل أكبر أن يتم تلبية احتياجاتي؟".

جون: (أطرق رأسه إلى الأرض، وظل صامتاً).

أنا: "حسناً، ما رأيك؟".

جون: "لا أعرف. لا أستطيع الكلام".

عندما ندرك احتياجاتنا، يتحول الغضب إلى مشاعر خادمة للحياة.

> يتولد العنف من اعتقادنا أن الآخرين هم سبب ألمنا، ومن ثم يستحقون العقاب.

وبعد ثلاث ساعات، جاءني جون وقال: "أتمنى لو أنك قد علمتني منذ سنتين ما علمتني إياه صباح اليوم. فلو أن هذا قد حدث، فما كنت قد قتلت أعز أصدقائي".

إن كل أشكال العنف تكون نتيجة لأناس يخدعون أنفسهم، كما فعل هذا السجين الشاب، بتصديق أن ألمهم ناشئ عن أشخاص آخرين، وأن هؤلاء بالتالي يستحقون العقاب.

ذات مرة رأيت ابني الأصغر وهو يأخذ قطعة نقود فئة خمسين سنتاً من غرفة أخته. سألته: "هل سألت أختك عما إذا كان يمكنك أخذ قطعة النقود هذه؟". فأجابني: "إنني لم آخذها منها". الآن أصبحت في مواجهة مع خياراتي الأربعة. كان يمكن أن أصفه بالكذاب، ولكن هذا كان سيعمل ضد تلبية احتياجاتي في هذا الموقف؛ وذلك لأن أي حكم على شخص آخر يقلل من احتمال تلبية احتياجاتنا. كان الجانب الذي يجب أن أركز عليه انتباهي في تلك اللحظة في غاية الأهمية. فلو أنني حكمت بأنه يكذب، لوجهني هذا في اتجاه ما. ولو أنني فسرت الأمر على أنه لم يكن يحترمني بما يكفي ليخبرني بالحقيقة، لوجهني هذا في اتجاه آخر. ولكن لو أنني تعاطفت معه في تلك اللحظة، أو عبرت صراحة عما كنت أشعر به وأحتاج إليه، لكنت بذلك قد زدت من احتمال تلبية احتياجاتي.

أما عن الطريقة التي عبرت بها عن اختياري -والتي اتضح أنها كانت مفيدة في هذا الموقف- فلم تكن من خلال ما قلته، بقدر ما كانت من خلال ما فعلته.

> نحن نستدعي إلى أذهاننا أربعة خيارات عند سماعنا لرسالة صعبة:
> ١. لوم أنفسنا
> ٢. لوم الآخرين
> ٣. الإحساس بمشاعرنا واحتياجاتنا الخاصة
> ٤. الإحساس بمشاعر واحتياجات الآخرين

فبدلاً من إصدار حكمي عليه بأنه كان يكذب، حاولت الإصغاء لمشاعره: لقد كان خائفاً، وكان ما يحتاج إليه هو أن يحمي نفسه من التعرض للعقاب. ومن خلال التعاطف معه، أتيحت لي الفرصة لتكوين صلة عاطفية بيننا، مكنتنا من تلبية احتياجاتنا سوياً. ولكن لو أنني تعاملت معه من منظور أنه يكذب -حتى إذا لم أعبر عن هذا صراحة- لكان هناك احتمال أقل في أن يشعر بالأمان في التعبير بصدق عما حدث، ولأصبحت أنا عندئذ جزءاً من المشكلة: فمجرد حكمي عليه بأنه شخص كاذب كان معناه أنني أسهم في خلق نبوءة تحقق



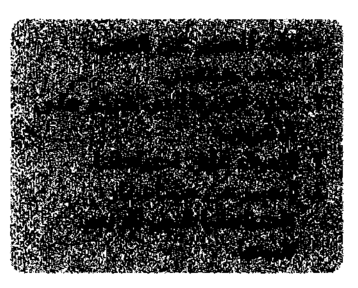
نفسها بنفسها. ولماذا يرغب أحد في قول الحقيقة، ما دام يعرف أنه سيتعرض لحكم الآخرين عليه، ومعاقبته على ما فعل؟

وأود أن أشير إلى أنه عندما تكون عقولنا ممتلئة بالأحكام والتحليلات، من قبيل أن الآخرين سيئون أو طماعون أو غير مسئولين أو يكذبون أو يغشون أو يلوثون البيئة أو يقدرون الأرباح أكثر من الحياة أو يتصرفون بشكل لا يجب التصرف به، فإن القليلين جداً منهم فقط هم من سيبدون اهتماماً باحتياجاتنا. فإذا كنا نرغب في حماية البيئة، وتوجهنا إلى الرئيس التنفيذي لإحدى الشركات بهذا التوجه العقلي: "هل تعرف أنك قاتل حقيقي لهذا الكوكب؟ إنك ليس لديك الحق في الإساءة إلى الأرض واستغلالها بهذه الطريقة"، فسنكون بذلك قد أفسدنا فرصتنا في تلبية احتياجاتنا. إن من النادر أن تجد إنساناً يستطيع أن يظل مركزاً على احتياجاتنا الخاصة، عندما نعبر عنها من خلال صور تظهر أخطاءه ونقائصه. وبالطبع قد ننجح في استخدام مثل هذه الأحكام في تهديد وتخويف الآخرين لإجبارهم على تلبية احتياجاتنا. ولو أنهم شعروا بالخوف أو الذنب أو الخجل لدرجة حملتهم على تغيير سلوكهم، فربما نصل إلى الاعتقاد بأن من الممكن أن "نفوز" من خلال إخبار الآخرين بما فيهم من أخطاء وعيوب.

ولكن من منظور أوسع، سوف ندرك أنه في كل مرة تلبى فيها احتياجاتنا بهذه الطريقة، فإننا لا نخسر فحسب، ولكننا نسهم كذلك وبصورة ملموسة للغاية في نشر العنف على هذا الكوكب. ربما نكون قد حللنا مشكلة حالية، ولكننا سنكون قد خلقنا مشكلة غيرها. وكلما تعرض الناس للوم والحكم عليهم أكثر، أصبحوا أكثر عدائية ودفاعاً عن أنفسهم، وأقل اهتماماً باحتياجاتنا في المستقبل. إذن فحتى إذا كان قد تم تلبية حاجتنا الحالية، على أساس أن الآخرين قد فعلوا ما أردناه، فسوف ندفع ثمن هذا فيما بعد.

أربع خطوات للتعبير عن الغضب

هيا نلقِ نظرة عما تتطلبه فعلياً عملية التعبير التام عن الغضب. الخطوة الأولى هي أن تتوقف، ولا تفعل شيئاً بخلاف أن تتنفس. سوف نمسك عن أخذ أي خطوة نحو لوم أو معاقبة الطرف الآخر. ببساطة سوف نظل هادئين. ثم بعد ذلك نحدد



الأفكار التي تجعلنا نشعر بالغضب. على سبيل المثال، نسمع مصادفة عبارة تقودنا إلى الاعتقاد بأنه قد تم استبعادنا من محادثة لأسباب عرقية. وعندئذ نحس بالغضب، ونتوقف، ونحدد الأفكار التي تضطرب في رأسنا: "من غير المنصف أن تتصرف على هذا النحو. إنها شخصية عنصرية". ونحن نعرف أن كل الأحكام من هذا النوع هي تعبيرات محزنة عن احتياجات لم يتم تلبيتها، ولهذا نتخذ الخطوة التالية بالتعرف على الاحتياجات الكامنة وراء تلك الأفكار. فلو أنني حكمت على أحد ما بأنه شخص عنصري في الموقف السابق، فحاجتي هنا ربما تكون إلى تضميني في المحادثة، أو إلى المساواة أو الاحترام أو الإحساس بالترابط.

ولكي نعبر عن أنفسنا تماماً، سوف نبدأ الآن في الكلام والتعبير عن الغضب، ولكن غضبنا الآن قد تحول إلى احتياجات ومشاعر مرتبطة بتلك الاحتياجات. غير أن التصريح بتلك المشاعر قد يتطلب قدراً كبيراً من الشجاعة. بالنسبة لي من السهل أن أشعر بالغضب وأخبر الآخرين في موقف كالسابق بقولي: "كان تصرفك هذا تصرفاً عنصرياً!". والحقيقة هي أنني ربما أستمتع حتى بقول أشياء كهذه، ولكن الغوص إلى المشاعر والاحتياجات الأعمق وراء مثل هذه العبارة ربما يكون شيئاً مخيفاً جداً. فلكي نعبر عن غضبنا تماماً، ربما نقول للطرف الآخر: "عندما دخلت الغرفة، وبدأت تتحدث إلى الآخرين ولم توجه لي أي كلمة، ثم علقت هذا التعليق عن الأشخاص البيض، شعرت بالاشمئزاز الشديد، وغمرني الخوف؛ مما أثار حاجتي إلى أن أعامل معاملة منصفة. وأريد منك أن تخبرني بماذا تشعر الآن وأنا أخبرك بهذا".

إظهار التعاطف أولاً

غير أنه في معظم الحالات، تكون هناك ضرورة إلى اتخاذ خطوة أخرى قبل أن نتوقع من الطرف الآخر التعرف على ما يدور بداخلنا. وحيث إنه سيكون من الصعب على الآخرين غالباً تلقي مشاعرنا واحتياجاتنا في مثل تلك المواقف، فسوف نحتاج في البداية إلى التعاطف معهم إذا كنا نرغب منهم سماعنا. وكلما ازداد تعاطفنا

> **كلما استمعنا أكثر للآخرين، استمعوا إلينا أكثر.**

مع ما يدفعهم إلى التصرف بالطرق التي لا تلبي احتياجاتنا، كان هناك احتمال أكبر في أنهم فيما بعد سيردون على تعاطفنا معهم بتعاطف مماثل.

وعلى مدار الثلاثين سنة الأخيرة، اكتسبت خبرة كبيرة في استخدام التواصل غير العنيف مع أشخاص لديهم معتقدات قوية بخصوص بعض الأجناس والجماعات العرقية. وفي وقت مبكر من صباح أحد الأيام، كنت أستقل سيارة أجرة لتقلني من المطار إلى المدينة. ثم جاءت رسالة إلى السائق من منسق حركة سيارات الأجرة سمعناها عبر الميكروفون: "توجه لتقل السيد فيشمان من شارع مين ستريت". فغمغم الراكب الجالس إلى جواري في تذمر: "هؤلاء الزنوج يستيقظون من نومهم في الصباح الباكر حتى يتمكنوا من إفساد يومنا جميعاً بأموالهم".

شعرت أن الدم يغلي في عروقي، واستمر هذا لمدة عشرين ثانية. في سنواتي المبكرة، كان أول رد فعل لي في موقف كهذا هو أنني كنت سأرغب في الاعتداء بالضرب على مثل هذا الشخص. أما الآن فقد تنفست بعمق عدة مرات، ثم أظهرت بعض التعاطف مع ما كنت أحسه من جرح للمشاعر وخوف وثورة. أخذت أصغي لمشاعري. وحافظت على إدراكي لحقيقة أن غضبي لم يكن ناشئاً عن الراكب الجالس جواري، ولا عن العبارة التي صدرت عنه. إن تعليقه قد أثار بركاناً بداخلي، ولكنني كنت أعرف أن غضبي وخوفي العميق كانا يأتيان من مصدر آخر أعمق بكثير من تلك الكلمات التي نطق بها هذا الشخص. أسندت ظهري إلى مقعدي، وسمحت لأفكاري العنيفة بأن تأخذ وقتها حتى تتبدد من تلقاء نفسها. بل إنني قد استمتعت وأنا أتخيل نفسي وأنا أمسك برأس هذا الشخص وأسحقه.

وقد مكنني تعاطفي مع نفسي من أن أركز انتباهي في تلك اللحظة على الجوانب الإنسانية وراء رسالته، ثم كانت الكلمات الأولى التي نطقت بها هي: "هل تشعر بـ...؟". حاولت أن أتعاطف معه، وأن أصغي لتألمه. لماذا؟ لأنني أردت رؤية الجمال الكامن بداخله، كما أردت منه أن يدرك ما شعرت به عندما علق بهذا التعليق. كنت أعرف أنني ما كنت لأتلقى ذلك النوع من التفهم لو كانت هناك عاصفة ثائرة بداخله. كان هدفي هو أن أتواصل معه، وأظهر تعاطفي مع دوافعه الكامنة وراء هذا التعليق. لقد أخبرتني تجربتي أنه لو أمكنني التعاطف معه، لأمكنه الإصغاء لي في المقابل. ولن يكون هذا سهلاً، ولكنه سيتمكن من فعله.

سألته: "هل تشعر بالإحباط؟ يبدو أنك قد مررت ببعض التجارب السيئة مع الزنوج".

حدق فيّ للحظة، ثم قال: "نعم! هؤلاء الناس مثيرون للاشمئزاز، وهم على استعداد لفعل أي شيء نظير المال".

> يجب أن نكون دائماً على وعي بالأفكار العنيفة التي تثار في عقولنا، ولكن بدون الحكم على الآخرين

"يبدو إذن أنك تشعر بالارتياب، وبالحاجة إلى حماية نفسك عندما تتورط معهم في شئون مالية، فهل هذا صحيح؟".

فأجاب بقوة: "نعم!"، ثم استمر في إطلاق المزيد من الأحكام، وأنا أصغي إلى مشاعره واحتياجاته الكامنة وراء كل حكم منها. عندما نركز انتباهنا على مشاعر واحتياجات الآخرين، فإننا ندرك إنسانيتنا المشتركة. وعندما أخبرني أنه يشعر بالخوف، ويرغب في حماية نفسه، أدركت كيف أنني أيضاً بحاجة إلى حماية نفسي، كما أنني أيضاً أعرف معنى الشعور بالخوف. وعندما يتركز إدراكي على مشاعر واحتياجات شخص آخر، أرى كيف أن تجربتنا هي تجربة عامة. إنني أختلف بشدة مع ما بداخل رأسه من أفكار، ولكنني تعلمت أنني أستمتع بالبشر أكثر إذا لم أصغِ إلى ما يفكرون فيه. وخصوصاً مع من يعتقدون في هذا النوع من الأفكار التي يؤمن بها، فإنني قد تعلمت أن أستمتع بالحياة بشكل أكبر بكثير بالاستماع فقط إلى ما يختلج في قلوبهم، وعدم الالتفات إلى ما يدور داخل عقولهم.

استمر هذا الرجل يفرغ ما بداخله من حزن وإحباط. وفجأة، وجدته قد انتهى من الحديث عن الزنوج، وانتقل للحديث عن فئات أخرى، ولا أعرف كيف. كان مشحوناً بالألم بخصوص عدد من الموضوعات. وبعد حوالي عشر دقائق من الإصغاء له، توقف: لقد شعر بتفهمي له.

> عندما نصغي إلى مشاعر واحتياجات الطرف الآخر، نعرف ما نتشارك فيه من إنسانية

ثم تركته يعرف ما كان يدور بداخلي:

أنا: "لمعلوماتك، عندما بدأت تتحدث، شعرت بالغضب الشديد، وبالكثير من الإحباط والحزن، وهذا لأنني قد مررت بتجارب مع الزنوج مختلفة تماماً عن تجاربك معهم، وكنت أود لو أنك قد مررت بتجارب مماثلة لتجاربي. والآن، هل تستطيع أن تخبرني بما سمعته مني الآن؟".

الرجل: "حسناً، أنا لا أقول إنهم جميعاً...".

أنا: "معذرة، تمهل من فضلك. هل تستطيع أن تخبرني بما سمعته مني الآن؟".

الرجل: "ما الذي تتحدث عنه؟".

أنا: "دعني أكرر ما أحاول قوله. أريد منك أن تصغي إلى الألم الذي شعرت به عندما سمعت كلماتك. إن من المهم لي جداً أن تصغي إلى ذلك. كنت أقول إنني قد شعرت بإحساس حقيقي بالحزن لأن تجاربي مع الزنوج كانت مختلفة تماماً عن تجاربك. وكنت أتمنى لو أنك قد مررت ببعض التجارب المختلفة عن تلك التي وصفتها. والآن، هل يمكنك أن تخبرني بما سمعته مني؟".

الرجل: "ما تقوله إنه ليس من حقي التحدث بالطريقة التي تحدثت بها".

أنا: "لا. أريدك أن تصغي لي بطريقة مختلفة. فأنا لا أريد إلقاء اللوم عليك. ليست بي رغبة في لومك".

ما نحتاجه هو أن يصغي الطرف الآخر لألمنا بحق.

كنت أهدف إلى تهدئة المحادثة، لأنني من واقع تجربتي كنت أعرف أن الناس عندما يشعرون بأننا نلقي عليهم باللوم، يخفقون في الإصغاء إلى ألمنا. ولو أن هذا الرجل قد قال: "إن ما قلته كان شيئاً فظيعاً. فتعليقاتي تلك كانت تعليقات عنصرية"، فما كان ليصغي لألمي. فبمجرد أن يعتقد الناس أنهم قد ارتكبوا خطأ ما، يصبحون عاجزين عن فهم ألمنا فهماً كاملاً.

لم أكن أريده أن يتصور أنني ألومه، لأنني كنت أريده أن يعرف ما أحسست به في قلبي عندما علق بما قاله. وما أسهل لوم الآخرين. وقد اعتاد الناس على التعرض للوم، وأحياناً يوافقون عليه ويكرهون أنفسهم -وهو ما لا يمنعهم عن التصرف بنفس الطريقة- وأحياناً أخرى يكرهوننا لأننا ننعتهم بالعنصريين أو بأي شيء آخر، وهو ما لا يضع حداً لسلوكهم أيضاً.

لا يصغي الناس إلى ألمنا عندما يعتقدون أنهم مخطئون.

ولو أننا شعرنا بأن اللوم يتسرب إلى عقولهم، كما فعلت وأنا في السيارة، فربما نكون بحاجة إلى تهدئة المحادثة، ومعاودة الإصغاء إلى ألمهم لبرهة أخرى.

أخذ الوقت الكافي

ربما يكون أهم جانب في تعلم كيفية تطبيق عملية التواصل غير العنيف التي نناقشها هنا هو أن نأخذ وقتنا. ربما نشعر بالارتباك والاستغراب ونحن ننحرف

عن سلوكياتنا المعتادة التي حولها الإشراط الثقافي إلى سلوكيات تلقائية، ولكن إذا كان هدفنا هو أن نعيش الحياة بصورة واعية في انسجام وتوافق مع قيمنا ومبادئنا، فسوف نرغب في منح أنفسنا الوقت الكافي.

وقد قام صديق لي، ويدعى سام ويليامز، بتدوين المقومات الأربعة لعملية التواصل غير العنيف على بطاقة ورقية صغيرة، حيث كان يستخدمها كوسيلة للتذكر في العمل. وعندما كان رئيسه في العمل يواجهه بشيء ما، كان سام يتوقف، ويشير إلى تلك البطاقة في يده، ويمنح نفسه الوقت ليتذكر كيف يجب أن يستجيب. وعندما سألته هل كان زملاؤه يرون ذلك غريباً بعض الشيء، حيث كان باستمرار يحملق في يده، ويستغرق وقتاً طويلاً حتى يصيغ عباراته، أجابني بقوله: "لا يستغرق الأمر هذا القدر الكبير من الوقت، وحتى لو كان كذلك، فهو يستحق. إن من المهم بالنسبة لي أن أتأكد من أنني أستجيب للآخرين بالطريقة التي أريدها تماماً". أما في بيته فقد كان أكثر صراحة، حيث أوضح لزوجته وأولاده لماذا كان يكلف نفسه الوقت والعناء لكي "يستشير" هذه البطاقة. وكلما حدثت مشادة ما داخل الأسرة، كان يخرج بطاقته هذه ويأخذ وقته. وبعد حوالي شهر، شعر بما يكفي من الارتياح لكي يتخلى عن هذه البطاقة. ثم في مساء أحد الأيام، كان في صراع مع طفله سكوتي، ٤ أعوام، بسبب التليفزيون، ولم تكن المناقشة تسير بطريقة جيدة، إلى أن قال سكوتي بإلحاح: "أبي، أحضر البطاقة!".

ولكل من يرغب في تطبيق عملية التواصل غير العنيف، وخصوصاً في مواقف الغضب المثير للتحدي، أود أن أقترح التدريب التالي. فكما رأينا، فإن غضبنا ينشأ عن أحكامنا وتصنيفاتنا وأفكارنا المتعلقة بما "يجب" أن يفعله الناس، وما "يستحقونه". قم بعمل قائمة بالأحكام التي تتبادر إلى ذهنك بصورة متكررة،

تدرب على تحويل كل حكم إلى حاجة لم يتم تلبيتها.

وذلك بأن تكمل هذه العبارة: "لا يعجبني من الناس من هم...". اجمع كل هذه الأحكام السلبية الموجودة في رأسك، ثم اسأل نفسك: "عندما أصدر حكماً كهذا على أحد الأشخاص، فما الشيء الذي أكون بحاجة إليه في تلك اللحظة ولكنني لا أحصل عليه؟". وبهذه الطريقة، تدرب نفسك على صياغة أفكارك في صورة



احتياجات لم يتم تلبيتها، بدلاً من صياغتها في صورة أحكام تصدرها على الآخرين.

والتدريب عنصر أساسي، وهذا لأن معظمنا قد تربى، إذا لم يكن في شوارع ديترويت، ففي مكان لا يقل عنها عنفاً إلا بشكل طفيف فقط. لقد أصبح الحكم على الآخرين ولومهم أمراً مألوفاً لنا، نفعله ببساطة وتلقائية. وحتى نتدرب على التواصل غير العنيف، نحتاج إلى أن نبدأ على مهل، ونفكر جيداً قبل أن نتكلم، بل ونكتفي في مرات كثيرة بمجرد أخذ نفس عميق، وعدم التكلم على الإطلاق. إن تعلم عملية التواصل غير العنيف وتطبيقها كلاهما يتطلب وقتاً.

ملخص

إلقاء اللوم على الآخرين ومعاقبتهم مجرد تعبيرات سطحية عن الغضب. أما إذا أردنا أن نعبر عن الغضب تماماً، فالخطوة الأولى هي أن نخلي الطرف الآخر من أي مسئولية عن غضبنا. وبدلاً من ذلك، نركز انتباهنا على مشاعرنا واحتياجاتنا. ومن خلال التعبير عن احتياجاتنا، تصبح احتمالات تلبيتها أكبر بكثير مما لو اعتمدنا في ذلك على الحكم على الآخرين أو لومهم أو معاقبتهم.

والخطوات الأربع للتعبير عن الغضب هي أن (١) نتوقف ونتنفس، و(٢) نحدد أفكارنا التي تميل للحكم على الآخرين، و(٣) نتعرف على احتياجاتنا، و(٤) نعبر عن مشاعرنا واحتياجاتنا التي لم تتم تلبيتها. وبين الخطوتين ٣ و ٤، ربما نختار أحياناً أن نتعاطف مع الطرف الآخر، بحيث يصبح قادراً بشكل أفضل على الإصغاء إلينا عندما نعبر عن أنفسنا في الخطوة ٤.

ونحن بحاجة لأن نأخذ وقتنا تماماً في كل من تعلم وتطبيق عملية التواصل غير العنيف.

مثال من الواقع على التواصل غير العنيف

أب وابنه المراهق يتحاوران حول مسألة مهددة للحياة

في هذا الموقف، أخذ بيل، ١٥ عاماً، سيارة جورج، وهو صديق للعائلة، بدون استئذان. كان قد ذهب في جولة ممتعة بهذه السيارة برفقة اثنين من أصدقائه، ثم أعاد السيارة إلى الجراج بدون أن يلحق بها أي أضرار، ولم يلحظ أحد اختفاءها. ولكن في وقت لاحق، قامت إيفا ابنة جورج، ١٤ عاماً، وكانت قد صاحبتهم في تلك الجولة بالسيارة، بإبلاغ والدها بما كان. بعد ذلك أبلغ جورج والد بيل بالأمر، وكانت هذه المواجهة بين الأب والابن. كان الأب قد بدأ حديثاً التدرب على التواصل غير العنيف.

الأب: حسناً، سمعت أنك أنت وإيفا وديف قد أخذتم سيارة جورج، بدون استئذانه.

بيل: لا، لم نفعل ذلك!

الأب: (بصوت مرتفع) لا تكذب؛ لأن هذا سيزيد الأمر سوءاً! (ثم يتذكر أن يتعرف أولاً على مشاعره واحتياجاته الخاصة، حتى يحافظ على تواصله مع ابنه) حسناً، فلتجلس هناك للحظات؛ فأنا بحاجة للتفكير. (يغوص في أعماق نفسه، ويرى مبلغ غضبه وخوفه. وهو غاضب لأنه يقول لنفسه: "كان يجب على بيل أن يكون أكثر تعقلاً من ذلك!"، و"ما باله قد أصبح كذاباً!". وهو يشعر بالخوف عندما يفكر في كل العواقب التي يمكن أن تترتب ليس فقط على تصرفات بيل، وإنما كذلك على إساءة تقديره هو لما كان يمكن أن يفعله بيل. "كان غباءً مني أن أفترض أنه أكثر تعقلاً من ذلك". "كان يمكن أن يسفر هذا عن قتل أحد!". ثم اكتشف ما يفعله، وقرر أن يتوقف: "مهلي، إنني بحاجة إلى أن أترجم الصفتين 'غبي'، و'كذاب' إلى مشاعر واحتياجات. بالنسبة لكمة 'غبي'، أعتقد أنها تترجم إلى شعوري بخيبة أمل في نفسي: كنت أود الاعتقاد بأنني أعرف بشكل أفضل. وبالنسبة لكلمة 'كذاب'، فأعتقد أنها تترجم إلى شعوري بالخوف الشديد لأنني

أريد أن أكون قادراً على الاعتماد على حصولي على معلومات دقيقة للتعامل مع هذا الموقف". ثم يسود الصمت بينما يفكر ملياً كيف يبدأ الكلام).

بيل، هل أنت قلق من التعرض للعقاب إذا ما أعطيتني معلومات دقيقة عما حدث؟

بيل: نعم، فأنت دائماً ما تصبح صعباً جداً عندما أفعل أي شيء لا يعجبك.

الأب: هل معنى كلامك أنك ترغب في مزيد من التفهم من جانبي، وفي تعاملي بشكل أكثر إنصافاً مع ما تفعله؟

بيل: نعم بالتأكيد. يبدو أنني سوف أحظى بمعاملة منصفة وتفهم أكثر من جانبك!

الأب: (يقول في نفسه: "كما لو أنني قد شعرت بالغضب وهو يقول ذلك! ألا يمكنه أن يرى كيف أنني أحاول بكل جهد؟ إنني بحاجة حقاً إلى القليل من الاحترام لمدى صعوبة هذا الأمر، وبحاجة أيضاً لقليل من الاهتمام بمدى ما أشعر به من خوف") يبدو لي أنك قلق من أنه أياً كان ما ستقوله، فلن تعامل بإنصاف، فهل هذا صحيح؟

بيل: وما الذي يهمك بشأن معاملتي بإنصاف؟ عندما يقع أي شيء، كل ما تريده هو أن يتعرض أحد للعقاب. ثم ما الذي حدث هنا؟ فحتى إذا كنا قد أخذنا السيارة حقاً، فإن أحداً لم يصب بأذى، وعادت السيارة حيث كانت. ما أقصده هو أن هذه ليست جريمة شنعاء.

الأب: هل أنت خائف من أنه ستكون هناك عواقب وخيمة في حالة اعترافك بأخذ السيارة، وتريد أن تثق بأنك ستعامل بشكل منصف؟

بيل: نعم.

الأب: (يصمت لبعض الوقت ليسمح بتعميق الصلة بينهما) ما الذي يمكنني فعله حتى تثق بأنك ستعامل بإنصاف؟

بيل: تعدني بألا تعاقبني بعد ذلك أبداً.

الأب: (مدركاً أن العقاب لن يساعد بيل على إدراك العواقب المحتملة لسلوكه، وإنما سيساهم فقط في جعله أكثر انفصالاً عنه ومقاومة له، يعبر الوالد عن استعداده للموافقة على طلب بيل) أنا على استعداد للموافقة على ذلك إذا وافقت على أن تتابع حوارك معي. بمعنى أن نواصل الحديث إلى أن أطمئن على أنك قد أصبحت تدرك كل العواقب التي كان يمكن أن تترتب على قيامك بأخذ السيارة. ومع ذلك لو حدث في المستقبل أنني لم أكن واثقاً برؤيتك للخطر المحتمل فيما أنت مقدم عليه، فربما سأعمد إلى استخدام القوة، فقط من أجل حمايتك.

بيل: كم هذا رائع! من الجميل أن أعرف أنني غبي لدرجة أنك قد تضطر لاستخدام القوة كي تحميني من نفسي!

الأب: (يفقد صلته باحتياجاته الخاصة، ويقول في نفسه: "إنني أستشيط غضباً عندما يقول أشياء كتلك! إنه يبدو غير مكترث على الإطلاق... تباً، ما الذي أحتاجه هنا؟ إنني بحاجة لأن أعرف، بينما أبذل هذا الجهد الكبير، أنه يهتم بالأمر على الأقل").
(ثم يقول في غضب وبصوت مرتفع) لمعلوماتك يا بيل، عندما تقول مثل هذا الكلام، فإنني أشعر بالضيق والغيظ الشديد. إنني أحاول جاهداً أن أتواصل معك حول هذا الموقف، ولكن عندما أسمع أشياء كهذه... اسمع، أريد أن أعرف إن كنت ترغب حتى في مواصلة الحديث معي.

بيل: لا يهمني.

الأب: بيل، إنني أريد حقاً أن أصغي إليك، بدلاً من القيام بما اعتدت عليه من لومك وتهديدك كلما حدث شيء ضايقني. ولكن عندما أسمع منك كلاماً مثل: "من الجميل أن أعرف أنني غبي" بتلك النبرة، أجد صعوبة في أن أتمالك أعصابي. إن بإمكانك أن تساعدني هنا، وهذا إذا كنت تريدني أن أصغي إليك بدلاً من لومك وتهديدك بالعقاب. أما إذا لم يكن الأمر كذلك، فأظن أن الخيار الثاني المتاح أمامي هو أن أتعامل مع المسألة بالطريقة التي اعتدت عليها.

بيل: وكيف تكون هذه الطريقة إذن؟
الأب: حسناً، حتى الآن من المحتمل أن أقول: "أنت معاقب لمدة سنتين: لا تليفزيون، لا سيارة، لا نقود، لا خروج، لا شيء على الإطلاق!".
بيل: حسناً، أرى إذن أن تتعامل مع المسألة بالطريقة الجديدة.
الأب: (بشيء من الدعابة) إنني مسرور لأن غريزة وقاية الذات لا زالت سليمة لديك. والآن أريد معرفة هل أنت على استعداد للتحدث بصدق وصراحة؟
بيل: ما الذي تقصده بالصدق والصراحة؟
الأب: أقصد أن تخبرني بمشاعرك الحقيقية تجاه الأشياء التي نتحدث عنها، وأن أخبرك بنفس الشيء من جانبي. (ثم في صوت قاطع) هل أنت مستعد؟
بيل: حسناً، سأحاول.
الأب: (وهو يتنفس الصعداء) شكراً لك. إنني ممتن لأنك راغب في المحاولة. هل أخبرتك أن جورج قد قرر معاقبة إيفا لمدة ثلاثة أشهر، وبناءً عليه فلن يكون مسموحاً لها فعل أي شيء. فما شعورك تجاه ذلك؟
بيل: يا له من شيء بغيض. هذا غير منصف تماماً!
الأب: أريد أن أعرف شعورك حيال ذلك.
بيل: أخبرتك، هذا غير منصف تماماً!
الأب: (يدرك أن بيل ليس على صلة بما يشعر به، ولذلك يقرر التخمين) هل تشعر بالأسف لأنها مضطرة لأن تدفع ثمناً باهظاً لخطئها؟
بيل: لا، ليس كذلك. أعني أنه لم يكن خطأها في الحقيقة.
الأب: حسناً، هل تشعر إذن بالضيق لأنها تدفع الثمن على شيء كان فكرتك أنت في البداية؟
بيل: حسناً، هذا صحيح، فكل ما في الأمر أنها وافقت على فعل ما أخبرتها بفعله.
الأب: يبدو لي أنك تشعر بمنتهى الضيق بداخلك من رؤية ما كان لقرارك من أثر بالغ على إيفا.

بيل: نعم، إلى حد ما.

الأب: بيلي، إنني أحتاج حقاً إلى معرفة أنك قادر على رؤية ما لأفعالك من عواقب.

بيل: حسناً، إنني لم أفكر فيما كان يمكن أن يحدث من أخطاء. نعم، أعتقد أنني قد ارتكبت شيئاً سيئاً للغاية.

الأب: بل أريدك أن تعتبر أنك قد فعلت شيئاً ولكنه لم يتم بالطريقة التي أردتها له. وأنا لا زلت بحاجة لأن تؤكد لي أنك تدرك الآن ما كان يمكن أن يترتب على ذلك من عواقب. فهل يمكن أن تخبرني بما تشعر به الآن حيال فعلتك؟

بيل: أشعر بأنني غبي حقاً يا أبي... فأنا لم أقصد إيذاء أحد.

الأب: (يقوم بتحويل أحكام بيل الذاتية إلى مشاعر واحتياجات) إذن أنت تشعر بالأسف، وبالندم على ما فعلت، لأنك تريد أن يثق الآخرون بأنك لا تقصد إيذاء أحد، فهل هذا صحيح؟

بيل: نعم، إنني لم أقصد أن أسبب مشكلة كبيرة. إنني لم أفكر في الأمر وحسب.

الأب: هل معنى كلامك أنك تتمنى لو أنك قد فكرت أكثر في الأمر، واستوضحت جوانبه قبل الإقدام على تنفيذه؟

بيل: (وهو يفكر ملياً) نعم...

الأب: حسناً، ما أسمعه منك الآن يشعرني بالاطمئنان، وكي نخفف المسألة على جورج، فأنا أريدك أن تذهب إليه، وتخبره بما أخبرتني به الآن. فهل أنت على استعداد لعمل ذلك؟

بيل: بحقك، كم سيكون هذا مخيفاً، فمن المؤكد أنه في غاية الغضب الآن!

الأب: نعم، هو كذلك على الأرجح. وتلك إحدى العواقب. فهل أنت على استعداد لتحمل المسئولية عن أفعالك؟ إنني أحب جورج، وأريد الاحتفاظ بصداقته، وأعتقد أنك أنت أيضاً تود أن تحافظ على صلتك مع إيفا، أليس كذلك؟

بيل: بلى، فهي من أعز أصدقائي.

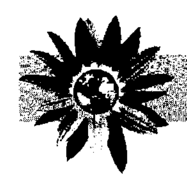
الأب: فهل نذهب الآن لمقابلتهم؟

بيل: (يقول وهو خائف وعلى مضض) حسناً... موافق. نعم، أظن ذلك.

الأب: هل تشعر بالخوف، وتحتاج إلى معرفة أنك ستكون في أمان إذا ذهبت إلى هناك؟

بيل: نعم.

الأب: سوف نذهب سوياً: وسأكون إلى جوارك وفي صفك. وإنني فخور حقاً لأنك على استعداد للقيام بذلك.



الاستخدام الوقائي للقوة

عندما يكون اللجوء للقوة شيئاً حتمياً

عندما يكون هناك طرفان متنازعان، وتتاح لكل منهما الفرصة للتعبير التام عما يلاحظه ويشعر به ويحتاج إليه ويطلبه –ويتعاطف كل منهما مع الآخر– فعادة ما يمكن التوصل إلى حل يلبي احتياجات الطرفين. وعلى أقل تقدير، يستطيع الطرفان أن يتفقا، بكل ارتياح وود، على ألا يتفقا.

غير أنه في بعض المواقف، ربما لا تتاح الفرصة لمثل هذا الحوار، وقد يصبح من الضروري استخدام القوة لحماية الحياة وحقوق الأفراد. على سبيل المثال، ربما لا يكون الطرف الآخر على استعداد للتواصل، أو قد يكون هناك خطر وشيك لا يتيح الوقت للتواصل. في مثل هذه المواقف، ربما نحتاج إلى اللجوء للقوة. وإذا قررنا ذلك، فإن عملية التواصل غير العنيف تتطلب منا التفريق بين الاستخدام الوقائي والاستخدام العقابي للقوة.

الفكر الكامن وراء استخدام القوة

الهدف وراء الاستخدام الوقائي للقوة هو منع أي أذى أو ظلم. والهدف وراء الاستخدام العقابي للقوة هو جعل المذنب يعاني ويدفع ثمن آثامه وشروره. عندما نمسك بطفل يجري في عرض الشارع لمنعه من التعرض للأذى، فنحن هنا نطبق قوة وقائية. أما الاستخدام العقابي للقوة، على الجانب الآخر، فربما يتضمن اعتداءً جسدياً أو نفسياً، كأن تصفع طفلاً أو توبخه وتؤنبه بقولك: كيف تكون بهذا الغباء؟! حري بك أن تخجل من نفسك!".

الهدف وراء الاستخدام الوقائي للقوة هو الحماية فقط وليس العقاب أو اللوم أو الإدانة.

وعندما نطبق الاستخدام الوقائي للقوة، فنحن نركز على الحياة أو الحقوق التي نريد حمايتها، بدون إطلاق أي حكم سواء على الشخص أو على سلوكه. فنحن لا نلوم الطفل أو ندينه عندما يندفع في الشارع، ولكن تفكيرنا يكون موجهاً فقط نحو حمايته من الخطر. (من أجل تطبيق هذا النوع من القوة في الصراعات الاجتماعية والسياسية، انظر كتاب روبرت أيروين Nonviolent Social Defense). والفكرة وراء الاستخدام الوقائي للقوة هي أن البشر يتصرفون أحياناً بطرق قد تلحق بهم أو بالآخرين الأذى، نتيجة لجهل منهم. ومن هنا فإن عملية تصحيح سلوكهم هي عملية تربوية تعليمية، وليست عقاباً. وتتضمن صور هذا الجهل (أ) عدم إدراك نتائج أفعالنا، و(ب) عدم القدرة على رؤية أن احتياجاتنا يمكن أن تلبى بدون إيذاء الآخرين، و(ج) الاعتقاد بأن لدينا "الحق" في معاقبة أو إيذاء الآخرين لأنهم "يستحقون" ذلك، و(د) الفكر المضلل الذي يتضمن، على سبيل المثال، سماع "صوت" بداخلنا يأمرنا بقتل شخص ما.

وعلى الجانب الآخر، فإن الإجراءات العقابية أو التأديبية تقوم على فكرة أن من يرتكبون الشرور والآثام والجرائم إنما يفعلون ذلك لأنهم أشخاص أشرار سيئون، ومن أجل تصحيح الموقف، ينبغي أن نجعلهم يندمون على أفعالهم. ويتم "تصحيحهم" من خلال الإجراءات العقابية أو التأديبية المصممة لحملهم على (١) المعاناة بما يكفي ليروا الخطأ في تصرفاتهم وسلوكهم، و(٢) الندم والتوبة، و(٣) التغيير. غير أنه من الناحية العملية، بدلاً من أن تشجع الإجراءات العقابية على التوبة والندم والتعلم، فإن المحتمل هو أنها ستولد الاستياء ومشاعر العداء والحقد، وتعزز مقاومة نفس السلوكيات التي ننشدها.

أنواع القوة العقابية

العقاب البدني، بالصفع مثلاً، هو نوع من الاستخدام العقابي للقوة. وقد اكتشفت أن موضوع العقاب البدني يثير مشاعر قوية لدى الآباء. فالبعض يدافع بكل قوة عن هذه الممارسة، على أساس أن تجنبها كلية يؤدي إلى تدليل الأطفال وإفسادهم. وهم مقتنعون بأن تأديب أطفالنا بالضرب إنما يظهر حبنا لهم بوضع قواعد وحدود

> الخوف من العقاب الجسدي يحجب إدراك الأطفال لما وراء مطالب آبائهم من عطف وشفقة وحب

واضحة. أما البعض الآخر فهم يصرون بنفس الدرجة على أن معاقبة الأطفال بالضرب شيء يخلو من الحب والعطف وغير فعال؛ وذلك لأنه يعلم الأطفال أن بمقدورنا دائماً اللجوء إلى العنف الجسدي، عندما تفشل كل الطرق الأخرى.

وما يقلقني شخصياً هو أن خوف الأطفال من العقاب الجسدي ربما يحجب إدراكهم لما وراء مطالب الآباء من عطف وشفقة وحب. وكثيراً ما يخبرني الآباء بأنهم "مضطرون" إلى استخدام القوة العقابية لأنهم لا يرون أمامهم طريقة أخرى للتأثير على أبنائهم ودفعهم إلى فعل ما هو "في مصلحتهم". وهم يدعمون رأيهم هذا بحكايات عن أولاد عبروا عن تقديرهم لأنهم قد "استفاقوا" بعدما تعرضوا للمعاقبة. وبما أنني قد ربيت أربعة أطفال، فإنني متعاطف بشدة مع الآباء بخصوص التحديات اليومية التي يواجهونها في تربية أطفالهم والحفاظ على سلامتهم. غير أن هذا لا يقلل من قلقي وخوفي تجاه استخدام العقاب البدني.

بداية أتساءل: هل من يدعون نجاح مثل هذا العقاب على دراية بالحالات التي لا حصر لها من الأطفال الذين يقفون ضد ما قد يكون في صالحهم ببساطة لأنهم اختاروا مقاومة القسر والإكراه، بدلاً من الخضوع والإذعان له. ثانياً، إن النجاح الظاهر للعقاب البدني في التأثير على الطفل لا يعني أن طرق التأثير الأخرى لم تكن ستحقق نجاحاً مماثلاً. وأخيراً، فأنا أتشارك مع الكثير من الآباء في خوفهم وقلقهم من العواقب الاجتماعية لاستخدام العقاب البدني. عندما يختار الأهل استخدام القوة، فربما نكسب معركة حمل الأطفال على فعل ما نريده، ولكن ألسنا في خلال ذلك نكرس عرفاً اجتماعياً يبرر اللجوء للعنف كوسيلة لتسوية الخلافات؟

> قد يتضمن العقاب أيضاً إطلاق الأحكام السلبية وسحب الامتيازات.

وبالإضافة إلى الاستخدام المادي، فإن الاستخدامات الأخرى للقوة يمكن تصنيفها أيضاً على أنها نوع من العقاب. ومنها استخدام اللوم من أجل إشعار الطرف الآخر بالخجل والخزي. على سبيل المثال، ربما يصف أب ابنه بأنه "مخطئ" أو "أناني"، أو "غير ناضج"، عندما لا يتصرف الابن بطريقة معينة. ومن الصور الأخرى للقوة العقابية اللجوء إلى سحب بعض وسائل الترفيه والبهجة

من الأبناء، كتقليل المصروف أو حرمانهم من قيادة السيارة. وفي هذا النوع من العقاب، يعتبر سحب الرعاية والاحترام أحد أقوى التهديدات على الإطلاق.

ثمن العقاب

عندما نستسلم لعمل شيء ما فقط بهدف تجنب العقاب، يتشتت انتباهنا بعيداً عن قيمة هذا العمل في حد ذاته. وبدلاً من ذلك يصبح تركيزنا منصباً على العواقب التي قد تحدث إذا ما أخفقنا في القيام بهذا العمل. فإذا كان أداء العامل يحفزه فقط الخوف من العقاب، فسيتم إنجاز المهام، ولكن على حساب تأثر حالته المعنوية، وعاجلاً أو آجلاً، سوف تقل الإنتاجية. كما أن تقدير الذات ينقص هو الآخر عند استخدام القوة العقابية. ولو كان الأطفال يغسلون أسنانهم لأنهم يخشون الخجل والسخرية، فربما ستتحسن حالة أسنانهم، ولكن احترامهم لذاتهم هو الذي سيصاب بالتسوس. وعلاوة على ذلك، وكما نعرف جميعاً، فالعقاب له ثمنه أيضاً من ناحية ما يكنه لنا الآخرون من ود. فكلما تعاظمت نظرة الآخرين إلينا باعتبارنا أدوات للعقاب، أصبح من الأصعب عليهم الاستجابة لاحتياجاتنا بتعاطف وشفقة.

> عندما نخشى العقاب، نركز على العواقب، لا على قيمنا ومبادئنا.
>
> الخوف من العقاب يقلل من تقدير الذات ومن مشاعر الود.

كنت أزور أحد الأصدقاء، وهو ناظر مدرسة، في مكتبه عندما لاحظ من خلال النافذة طفلاً ضخماً يضرب طفلاً أصغر منه. فقال لي: "معذرة"، بينما كان يندفع خارجاً إلى الفناء. وهناك، أمسك به وصفعه بشدة ووبخه قائلاً: "سأعلمك ألا تضرب من هو أصغر منك!". وعندما عاد الناظر إلى مكتبه، علقت بقولي: "لا أظن أنك قد علمت ذلك الطفل ما كنت تريد أن تعلمه له. وأشك أن ما تعلمه بدلاً من ذلك هو ألا يضرب من هو أصغر منه إذا كان هناك احتمال أن شخصاً أكبر منه -كالناظر مثلاً- يراقبه! ويبدو لي أنك قد عززت بداخله فكرة أن الطريقة التي يمكننا بها الحصول على ما نريده من الآخرين هي القيام بضربهم".

وفي مثل هذه المواقف، أنصح في البداية بالتعاطف مع الطفل الذي يتصرف بشكل عنيف. على سبيل المثال، لو أنني رأيت طفلاً يضرب طفلاً آخر لأنه قد شتمه، فربما أتعاطف معه بقولي: "أرى أنك تشعر بالغضب لأنك تود أن تعامل بمزيد من الاحترام". ولو أن تخميني هذا كان صحيحاً، وأكد الطفل على صحة

ذلك، فسأواصل كلامي بالتعبير عن مشاعري الخاصة واحتياجاتي وطلباتي في هذا الموقف، بدون أي تلميح إلى أنني أوجه له أي لوم: "ولكنني أشعر بالأسف لأنني أريد منك أن تجد طرقاً لنيل هذا الاحترام لا تحول الناس إلى أعداء. وأريدك أن تخبرني إذا كنت على استعداد لأن تستكشف معي بعض الطرق الأخرى للحصول على الاحترام الذي تريده".

سؤالان يظهران ما يشوب العقاب من نقص

هناك سؤالان يساعداننا على أن نرى لماذا يعد من غير المحتمل أن نحقق ما نريده، باللجوء للعقاب من أجل تغيير سلوك الآخرين. والسؤال الأول هو: ما الذي أريد من هذا الشخص أن يفعله، ويختلف عما يفعله حالياً؟ ولو أننا اكتفينا بهذا السؤال الأول، فربما يبدو العقاب وسيلة فعالة، وهذا لأن التهديد بالقوة العقابية أو تطبيقها ربما يؤثران بشكل جيد على سلوك الآخرين. ولكن، مع السؤال الثاني، يتضح أن العقاب من غير المرجح أن يؤتي ثماره: ما الأسباب التي أريد أن يقتنع بها الطرف الآخر ويفعل لأجلها ما أطلبه منه؟

ونحن من النادر أن نتعرض للسؤال الثاني، ولكن عندما نفعل، فسرعان ما سندرك أن الثواب والعقاب يعطلان قدرة البشر على فعل الأشياء وهم مدفوعون بالأسباب التي نريد منهم الاقتناع بها. وأعتقد أن من المهم جداً أن نكون على دراية ووعي بأهمية ما لدى الآخرين من أسباب للتصرف بالطريقة التي نطلبها. على سبيل المثال، لن يكون اللوم والعقاب استراتيجيتين فعالتين إذا كنا نريد من الأطفال تنظيف حجراتهم بدافع رغبتهم في النظام أو في الإسهام في استمتاع الآباء بالنظام. والحقيقة هي أن ما يدفع الأطفال إلى تنظيف حجراتهم هو في الغالب رغبتهم في طاعة الكبار ("لأن أمي قالت ذلك")، أو في تجنب العقوبة، أو خوفهم من مضايقة آبائهم أو من رفض آبائهم لهم. ولكن التواصل غير العنيف يعزز مستوى من التطور الأخلاقي يعتمد على الاستقلالية والتبعية في وقت واحد، نعترف وفقاً له بمسئوليتنا عن أفعالنا، ونصبح على دراية ووعي بأن سعادتنا وسعادة الآخرين هما شيء واحد.

السؤال ١: ما الذي أريد من هذا الشخص أن يفعله؟
السؤال ٢: ما الأسباب التي أريده أن يفعل ذلك لأجلها؟

الاستخدام الوقائي للقوة داخل المدارس

أود أن أصف كيف استخدمت أنا وبعض الطلاب القوة الوقائية لإعادة النظام إلى موقف فوضوي في إحدى المدارس البديلة. كانت هذه المدرسة مخصصة للطلاب الذين تسربوا من التعليم، أو فصلوا من المدارس التقليدية. وكنت أنا وإدارة المدرسة نأمل أن نوضح أن مدرسة تقوم على أسس التواصل غير العنيف يمكن أن تكون قادرة على الوصول إلى هؤلاء الطلاب. كانت مهمتي هي تدريب أعضاء هيئة التدريس على التواصل غير العنيف، والعمل كمستشار على مدار العام. لم يكن أمامي إلا أربعة أيام فقط لإعدادهم، ولذلك لم أستطع أن أوضح لهم بصورة كافية الفرق بين التواصل غير العنيف والتساهل. ونتيجة لذلك، كان بعض المدرسين يتجاهلون مواقف الصراع أو السلوك المزعج، بدلاً من التدخل لحلها. ومع زيادة الفوضى والصخب في المدرسة، كادت الإدارة أن تقدم على إغلاقها.

وعندما طلبت أن أتحدث مع الطلاب الذين أسهموا بالدور الأكبر في حوادث الشغب داخل المدرسة، حدد لي الناظر ثمانية أولاد لمقابلتهم، تراوحت أعمارهم بين الحادية عشرة والرابعة عشرة. وفيما يلي مقتطفات من الحوار الذي دار بيني وبين هؤلاء الطلاب:

أنا: (معبراً عن مشاعري واحتياجاتي بدون طرح أسئلة استجوابية) إنني منزعج بشدة بشأن ما يبلغ به المدرسون من أن الأمور بدأت تخرج عن السيطرة في الكثير من الفصول. وأنا أرغب بشدة في أن تنجح هذه المدرسة. وأرجو منكم مساعدتي على فهم طبيعة تلك المشكلات، ومعرفة ما يمكن عمله لمعالجتها.

ويل: حسناً، المدرسون في هذه المدرسة... ماذا أقول؟ مجموعة من الحمقى!

أنا: هل معنى كلامك يا ويل أنك تشعر بالاشمئزاز من المدرسين هنا، وتريدهم أن يغيروا بعض الأشياء التي يفعلونها؟

ويل: لا، بل هم حمقى لأنهم يكتفون بالمشاهدة، ولا يفعلون أي شيء.

أنا: تقصد أنك تشعر بالاشمئزاز لأنك تريد منهم فعل المزيد عندما تقع المشكلات. (هذه محاولة ثانية لتلقي المشاعر والاحتياجات).

ويل: نعم، هذا صحيح. فمهما كان ما يفعله أي أحد، فإنهم يكتفون بالمشاهدة،

والابتسام كما يفعل الحمقى.

أنا: هل أنت على استعداد لتعطيني مثالاً يوضح لي كيف أن المدرسين هنا لا يفعلون أي شيء؟

ويل: نعم، ما أسهل ذلك، ولن أذهب بعيداً. ففي هذا الصباح دخل أحد الطلاب المدرسة وفي جيبه زجاجة من الخمر، وكان ذلك واضحاً للجميع وضوح الشمس. وقد رأيناه جميعاً، ورأته مدرستنا أيضاً، ولكنها أدارت وجهها إلى الناحية الأخرى.

أنا: يبدو لي إذن أنك لا تنظر للمدرسين باحترام عندما يكتفون بالمشاهدة في مواقف كهذه، وتود لو أنهم يفعلون شيئاً إيجابياً. (لا زالت المحاولة مستمرة من أجل الفهم التام).

ويل: نعم.

أنا: إنني أشعر بالإحباط لأنني أريد منهم أن يكونوا قادرين على حل المشكلات مع الطلاب، ولكن يبدو أنني لم أستطع أن أبين لهم ما كنت أقصده.

ثم انتقلت المناقشة إلى مشكلة ملحة على وجه الخصوص، وهي كم الإزعاج الذي يسببه الطلاب غير الملتزمين لزملائهم الراغبين في الالتزام والعمل.

أنا: إنني حريص على محاولة حل هذه المشكلة؛ فالمدرسون يؤكدون لي على أنها الأكثر إزعاجاً لهم. وأنا سأقدر لكم مشاركتي بأي أفكار لحلها.

جوي: على كل مدرس أن يحمل معه خرزانة.

أنا: إذن ما تقوله يا جوي هو أنك تريد من المدرسين معاقبة الطلاب الذين يزعجون زملاءهم بالضرب.

جوي: تلك هي الطريقة الوحيدة التي ستوقف الطلاب عن التصرف بحماقة.

أنا: إذن إنك تشك في أن تحل أي طريقة أخرى هذه المشكلة. (ما زالت المحاولة مستمرة لتلقي مشاعر جوي).

جوي: (يومئ برأسه موافقاً).

أنا: كم هو محبط أن تكون هذه هي الطريقة الوحيدة الممكنة. فأنا أكره تلك الطريقة في تسوية الأمور، وأريد العثور على طرق أخرى.

إد: لماذا؟

أنا: لأسباب عديدة. منها مثلاً أنني لو حملتكم على التوقف عن التصرف

بحماقة وصخب داخل المدرسة باستخدام الخرزانة، فماذا يحدث في رأيكم لو أن ثلاثة أو أربعة منكم ممن قمت بضربهم داخل الفصل وجدتهم بانتظاري في الخارج بجوار سيارتي وأنا ذاهب للبيت؟

إد: (وهو يبتسم) من الأفضل لك إذن أن تحمل معك عصا كبيرة!

أنا: (لشعوري بأنني قد فهمت رسالة إد بوضوح، وبأنه أدرك بوضوح أيضاً أنني فهمته، فقد تابعت الكلام بدون إعادة صياغة هذه الرسالة) هذا هو ما أقصده. إنني أريدكم أن تفهموا أنني منزعج من تلك الطريقة في تسوية الأمور. كما أن ذهني أكثر انشغالاً من أن أتذكر حمل هذه العصا الكبيرة معي دائماً، وحتى إذا تذكرت، فسأكره أن أضرب أحداً بها.

إد: بإمكانك أن "تقذف بالقطط خارج المدرسة".

أنا: هل تقصد أنك تريد منا فصل التلاميذ المشاغبين من المدرسة، وحرمانهم من الدراسة؟

إد: نعم.

أنا: تلك فكرة محبطة أخرى في رأيي. فأنا أريد أن أوضح أن هناك طرقاً أخرى لحل الخلافات داخل المدرسة، بدون طرد أحد منهم. إنني سأشعر بالفشل إذا كان هذا هو أفضل ما يمكننا فعله.

ويل: حسناً، إذا كان من الطلاب من لا يريدون العمل والالتزام، فلماذا لا يتم وضعهم في مكان لا يفعل فيه أحد شيئاً؟

أنا: هل تقترح يا ويل أن تكون هناك حجرة نرسل إليها الطلاب الذين يزعجون غيرهم كوسيلة للعقاب؟

ويل: نعم، هذا صحيح. فليست هناك فائدة من وجودهم في الفصل إذا كانوا لا يريدون الدراسة والالتزام.

أنا: إنني مهتم جداً بتلك الفكرة، وأود أن أسمع منك كيف يمكن الاستفادة من هذه الحجرة عملياً في رأيك.

ويل: حسناً، أحياناً تأتي إلى المدرسة وتنتابك مشاعر بغيضة، ولا تجد أي رغبة في المشاركة في أي شيء. وهكذا، تذهب إلى هذه الحجرة، وتظل بها حتى تشعر برغبة في العمل والمشاركة داخل الفصل.

أنا: إنني أفهم ما تقوله، ولكنني أتوقع أن المدرسين سيقلقهم هل سيذهب الطلاب طواعية إلى هذه الحجرة أم لا.

ويل: (بكل ثقة) سوف يذهبون.

قلت لهم إنني أعتقد أن هذه الخطة يمكن أن تنجح إذا استطعنا أن نبين أن الهدف منها ليس هو العقاب، ولكن أن نوفر مكاناً يقصده الطلاب في الأوقات التي لا يشعرون فيها برغبة في الدراسة، وفي نفس الوقت نتيح لمن يرغبون في الدراسة الفرصة لذلك. كما اقترحت أيضاً أن احتمال نجاح هذه الخطة يمكن أن يتعاظم إذا عرف أنها نتاج لأفكار الطلاب وتشاورهم، وليست بقرار من الإدارة.

وقد أسست هذه الحجرة بالفعل ليقصدها الطلاب في الأوقات التي يشعرون فيها بالضيق وبعدم رغبة في أداء العمل المدرسي، أو الذين يمنع سلوكهم الآخرين من التعلم. أحياناً كان الطلاب هم من يطلبون الذهاب إليها، وأحياناً كان المدرسون هم من يطلبون ذلك. وقد اخترنا للإشراف على هذه الحجرة إحدى المدرسات لكونها الأكثر إتقاناً لعملية التواصل غير العنيف، حيث كانت تجري بعض الحوارات البناءة والمثمرة مع الأطفال الذين يأتون إليها. وقد حققت هذه الطريقة نجاحاً رائعاً في إعادة النظام والانضباط إلى المدرسة، وهذا لأن الطلاب الذين ابتكروها قد أوضحوا الغاية منها لزملائهم؛ وهي حماية حق الطلاب الراغبين في التعلم والدراسة. لقد استخدمنا الحوار مع الطلاب لنظهر للمدرسين أن هناك طرقاً أخرى لتسوية الصراعات، إلى جانب الانسحاب منها أو استخدام القوة العقابية.

ملخص

في المواقف التي لا تتاح فيها فرصة للتواصل، كما في حالات الخطر الوشيك، ربما نحتاج للجوء إلى الاستخدام الوقائي للقوة. والهدف وراء الاستخدام الوقائي للقوة هو منع وقوع أي أذى أو ظلم، وليس معاقبة الطرف الآخر أو التسبب في معاناته أو حمله على الندم أو التغير. أما الاستخدام العقابي للقوة فيميل إلى توليد العداوة في نفس من يقع عليه العقاب، وتعزيز مقاومته لنفس السلوك الذي ننشده. كما أن العقاب يدمر بداخله مشاعر الود، وينتقص من تقديره لذاته، وينقل اهتمامه من التركيز على القيمة الحقيقية للفعل إلى العواقب الخارجية. كما أن اللوم والعقاب يخفقان في تعزيز الدوافع التي نرغب في إثارتها في الآخرين.



كانت الإنسانية
نائمة
-وما زالت-
ساكنة في أحضان
مباهج
محبباتها
الضيقة المقيدة.

– تيار دي شارد
فيلسوف



تحرير أنفسنا وتقديم النصح للآخرين

تحرير أنفسنا من البرمجة القديمة

نحن جميعاً قد تعلمنا أشياء تقيدنا كبشر، سواء من آبائنا أو مدرسينا أو غيرهم، وجميعهم كانت تتوافر لديهم النية الحسنة. ومع انتقال هذا التعلم الثقافي الهدام من جيل إلى جيل، بل وحتى من قرن إلى قرن، فقد أصبح قدر كبير منه متغلغلاً بشدة في صميم حياتنا، لدرجة أننا لم نعد نعي وجوده. وقد زعم الممثل الكوميدي بادي هاكت في أحد أعماله، وكان قد تربى على أطعمة ومأكولات أمه الدسمة، أنه لم يدرك أبداً أنه كان يمكن أن يترك مائدة الطعام بدون الشعور بحرقة في معدته، إلا عندما التحق بالجيش. وبنفس الطريقة، فإن الألم الذي يولده الإشراط الثقافي المدمر قد أصبح جزءاً مكملاً من حياتنا، لدرجة أننا لم نعد قادرين على تمييز وجوده. والمسألة تتطلب طاقة هائلة وقدراً عالياً من الإدراك حتى نتعرف على هذا التعلم الهدام، وحتى نحوله إلى أفكار وسلوكيات قيمة تخدم الحياة.

وهذا يتطلب منا معرفة احتياجاتنا، والقدرة على التواصل مع أنفسنا، وكلاهما أمر صعب في ظل الإشراط الثقافي. إننا لم نتعلم أبداً أن نكون ملمين باحتياجاتنا، وليس هذا فحسب، ولكننا غالباً ما نتعرض أيضاً للتدريب الثقافي الذي يعمل بفعالية على إعاقة وتعطيل إدراكنا بهذه الطريقة. وكما أشرنا سابقاً، فاللغة التي تتوارثها الشعوب تخدم الملوك والنخبة القوية في المجتمعات التي تخضع لسيطرة فئة حاكمة مهيمنة. والجموع، الذين أعيقوا عن تطوير إدراك لاحتياجاتهم الخاصة، قد تعلموا بدلاً من ذلك أن يكونوا طيعين ومذعنين للسلطة. إن ثقافتنا تقترح ضمنياً أن الاحتياجات شيء سلبي وهدام، وإذا وصف شخص

بإمكاننا أن نحرر أنفسنا من الإشراط الثقافي.

ما بكلمة "محتاج"، فإن هذا يوحي بعدم كفاءته وعدم نضجه. وعندما يعبر الناس عن احتياجاتهم، فإنهم غالباً ما يوصفون بأنهم "أنانيون"، كما أن استخدام ضمير المتكلم "أنا" يتساوى أحياناً مع الأنانية أو الاحتياج.

ومن خلال تشجيعنا على الفصل بين الملاحظة والتقييم، وعلى إدراك الأفكار أو الاحتياجات التي تشكل مشاعرنا، وعلى التعبير عن طلباتنا بلغة سهلة وواضحة، يعمق التواصل غير العنيف إدراكنا للإشراط الثقافي الذي يؤثر علينا في أي لحظة من اللحظات. ويعد جذب هذا الإشراط إلى بؤرة التركيز والوعي خطوة أساسية في كسر سيطرته علينا.

تسوية الصراعات الداخلية

من الممكن أن نطبق عملية التواصل غير العنيف لتسوية الصراعات الداخلية التي غالباً ما تؤدي إلى الاكتئاب. وفي كتابه Revolution in Psychiatry، يعزي إيرنست بيكر الاكتئاب إلى "البدائل المعطلة معرفياً". وهذا يعني أنه عندما يكون الحوار الدائر بداخلنا ميالاً إلى إصدار الأحكام، فإننا ننفصل بذلك عن احتياجاتنا، ولا نستطيع عندئذ العمل على تلبية تلك الاحتياجات. الاكتئاب إذن هو مؤشر أو دليل على حالة من الانفصال عن احتياجاتنا الذاتية.

كانت هناك سيدة تدرس التواصل غير العنيف، وكانت تعاني من نوبة اكتئاب عميقة. طلب منها أن تحدد الأصوات التي تسمعها بداخلها وهي في أشد لحظاتها اكتئاباً، وأن تكتب هذه الأصوات في صورة حوار، كما لو كانت تتحدث فيما بينها. وكان أول سطرين في هذا الحوار هما:

الصوت (١) ("المرأة العاملة"): يجب أن أفعل في حياتي المزيد. إنني أهدر تعليمي ومواهبي.

الصوت (٢) ("الأم المسئولة"): إنك غير واقعية. أنت أم لطفلين، ولا تستطيعين تدبر تلك المسئولية، فكيف يمكنك تدبر أي شيء إضافي؟

لاحظ كيف أن هذه الرسائل الداخلية مليئة بالكلمات والعبارات الحكيمة، مثل "يجب"، "أهدر تعليمي ومواهبي"، "لا تستطيعين تدبر". وكان هذا الحوار يدور في رأس هذا المرأة منذ شهور بتنويعات مختلفة. وبعد ذلك طلب منها أن

تتخيل أن صوت "المرأة العاملة" بداخلها يتعاطى "حبة دواء من التواصل غير العنيف"، وذلك حتى يعيد صياغة رسالته بالصورة التالية: "عندما (أ)، أشعر (ب)، لأنني أحتاج (ج)، وبالتالي فما أريده الآن هو (د)".

ومن ثم، فقد قامت بتحويل عبارة: "يجب أن أفعل في حياتي المزيد. إنني أهدر تعليمي ومواهبي" إلى: "عندما أقضي هذا القدر الكبير من الوقت في البيت مع الأطفال بدون ممارسة مهنتي، أشعر بالاكتئاب وخيبة الأمل، لأنني أحتاج إلى الإشباع الذي عرفته يوماً وأنا أمارس عملي، وبالتالي فما أريده الآن هو أن أجد عملاً بدوام جزئي في تخصصي".

ثم جاء دور صوت "الأم المسئولة" بداخلها لخوض نفس العملية. وهنا تحولت العبارة: "إنك غير واقعية. أنت أم لطفلين، ولا تستطيعين تدبر تلك المسئولية، فكيف يمكنك تدبر أي شيء إضافي؟" إلى: "عندما أتخيل نفسي ذاهبة إلى العمل، أشعر بالخوف، لأنني أحتاج إلى الاطمئنان على أنه سيتم الاعتناء بالطفلين جيداً، وبالتالي فما أريده الآن هو أن أخطط كيف يمكن أن أوفر لهما الرعاية الجيدة أثناء وجودي في العمل، وكيف يمكن أن أجد الوقت الكافي للتواجد معهم وأنا لست متعبة".

وقد شعرت هذه المرأة بارتياح كبير بمجرد أن قامت بإعادة صياغة رسائلها الداخلية بطريقة التواصل غير العنيف. لقد تمكنت من الوصول إلى ما وراء الرسائل الهدامة التي كانت تكررها لنفسها، ومن التعاطف مع ذاتها. ورغم أنها لا زالت تواجه بعض التحديات العملية؛ مثل ضرورة تأمين الرعاية الجيدة للأطفال والحصول على الدعم والمساندة من زوجها، إلا أنها لم تعد عرضة للحوار الداخلي الذي كان يصدر أحكامه عليها، ويمنعها من إدراك احتياجاتها.

> القدرة على الإصغاء لمشاعرنا واحتياجاتنا والتعاطف معها يمكن أن تحررنا من الاكتئاب.

الاهتمام ببيئتنا الداخلية

عندما نقع فريسة للأفكار الانتقادية أو اللوامة أو الغاضبة، يكون من الصعب أن نرسي بيئة داخلية سليمة لأنفسنا. ويساعدنا التواصل غير العنيف على خلق حالة ذهنية أكثر هدوءاً، من خلال تشجيعنا على التركيز على ما نريده حقاً، وليس على أخطائنا وعيوبنا أو أخطاء وعيوب الآخرين.

روت لنا ذات مرة إحدى المشاركات في ورشة عمل مدتها ثلاثة أيام للتدريب على التواصل غير العنيف عن اكتشاف شخصي عميق. كان أحد أهدافها من ورشة العمل هو أن تعتني بنفسها بشكل أفضل، ولكنها استيقظت فجر اليوم الثاني وهي تشعر بصداع شديد لم تشعر بمثله من قبل. "أول شيء كنت أفعله في المعتاد في مثل هذه الظروف هو أنني كنت سأفكر وأحلل لأرى إن كنت قد ارتكبت أي خطأ. هل تناولت الطعام الخاطئ؟ هل سمحت لنفسي بالتعرض للتوتر الشديد؟ هل فعلت كذا أو كذا؟ هل لم أفعل كذا أو كذا؟ ولكن بما أنني كنت أتدرب على استخدام التواصل غير العنيف للاعتناء بنفسي بطريقة أفضل، فقد سألت نفسي بدلاً من ذلك: 'ما الذي أحتاج أن أفعله لنفسي الآن بخصوص هذا الصداع؟'.

ركز على ما تريد فعله، لا على الخطأ الحادث.

"جلست في الفراش، وأخذت أدير عنقي ببطء لمرات كثيرة، ثم نهضت وأخذت أتمشى، ثم قمت بأشياء أخرى للعناية بنفسي في تلك اللحظة، وذلك بدلاً من توبيخ نفسي وتأنيبها. وقد خفت حدة الصداع لدرجة أنني استطعت ممارسة يومي في ورشة العمل بشكل طبيعي. وكان هذا اكتشافاً خطيراً جداً بالنسبة لي. إن ما فهمته، عندما تعاطفت مع الصداع، كان أنني لم أمنح نفسي الاهتمام الكافي في اليوم السابق، وأن الصداع كان وسيلة أقول بها لنفسي: 'إنني بحاجة لمزيد من الاهتمام'. وفي النهاية أعطيت نفسي الاهتمام الذي كنت أحتاجه، واستطعت عندئذ مواصلة يومي والذهاب إلى ورشة العمل. كنت أصاب بالصداع طوال حياتي، ولكن هذه المرة كانت نقطة تحول بالنسبة لي".

وفي ورشة عمل أخرى، سأل أحد المشاركين كيف يمكن استخدام التواصل غير العنيف لتحريرنا من الرسائل المثيرة للغضب التي تضطرب في أذهاننا ونحن نقود على الطريق السريع. وكان هذا موضوعاً مألوفاً بالنسبة لي! فقد ظللت لسنوات بحكم عملي أسافر بالسيارة بطول البلاد وعرضها، وكانت تزعجني جداً تلك الرسائل المحرضة على العنف التي كانت تتسارع في ذهني. إن كل من كان لا يقود وفق معاييري كنت أعتبره عدواً ووغداً. وكانت الأفكار تتدفق في عقلي: "ما بال هذا الرجل بحق الجحيم؟! ألا يلاحظ حتى المكان الذي يقود فيه؟". وفي هذه الحالة الذهنية، كل ما كنت أريده هو أن أعاقب السائق الآخر، وحيث إنني لم أكن أستطيع ذلك، كان الغضب يستقر في أعماقي، مع ما في ذلك من معاناة شديدة.

يمكن أن نقلل من حدة التوتر بالإصغاء إلى مشاعرنا واحتياجاتنا.

وأخـــيراً تعلمت أن أحـول أحكامي إلى مشاعر واحتياجات، وأن أتعاطف مع ذاتي: "إنني أندهش عندما يقود الناس بهذه الطريقة، وأتمنى لو أنهم يرون الخطر فيما يفعلونه!". وأدهشني كيف أنني كنت قادراً على تخفيف توتري في مثل هذه المواقف بمجرد إدراكي لما كنت أشعر به وأحتاجه، بدلاً من لوم الآخرين.

ثم قررت بعد ذلك أن أتعاطف مع السائقين الآخرين، وجاءت التجربة الأولى بنتيجة سارة. كنت عالقاً خلف سيارة كانت تسير بسرعة أقل بكثير من السرعة المقررة. كدت أستشيط غضباً وأخذت أقول في نفسي: "ليست هذه طريقة للقيادة"، وعندئذ لاحظت التوتر الذي كنت أسببه لنفسي، وحولت تفكيري بدلاً من ذلك إلى مشاعر واحتياجات هذا السائق. أحسست أن هذا الشخص كان قد ضل الطريق، وأنه يشعر بالارتباك، ويرغب ممن يتبعه أن يتحلى بقدر من الصبر. وعندما اتسع الطريق بما يكفي لكي أمر، رأيت أن هذا السائق ليس إلا امرأة تبدو في الثمانينات من عمرها، وكان الخوف والذعر باديين على وجهها. وعندئذ سررت لأن محاولتي للتعاطف معها قد منعتني من استخدام صفارة التنبيه، أو من الانخراط في أساليبي المعتادة من إظهار الاستياء والغضب تجاه السائقين المزعجين.

يمكن أن نقلل من حدة التوتر بالتعاطف مع الآخرين.

التواصل غير العنيف بدلاً من التشخيص

قبل سنوات كثيرة، وبعد أن كنت قد أنهيت لتوي تسع سنين من حياتي قضيتها في تلقي التدريب والحصول على الشهادات اللازمة لتأهيلي كمعالج نفسي، تصادف أنني حضرت حواراً بين الفيلسوف مارتن بوبر وعالم النفس الأمريكي كارل روجرز، وتساءل فيه بوبر إلى أي مدى يستطيع المعالج النفسي من موقعه تقديم المعالجة النفسية. كان بوبر يزور الولايات المتحدة في ذلك الوقت، وكان قد دعي هو وكارل روجرز إلى مناقشة في مستشفى للأمراض العقلية، أمام حشد من الأخصائيين في الصحة العقلية.

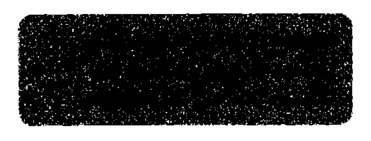
وقد افترض بوبر في ذلك الحوار أن النمو والتطور الإنساني يتحقق من خلال تقابل بين شخصين يعبران عن نفسيهما بوضوح وصراحة وصدق، فيما أطلق عليه علاقة "أنا-أنت". وهو لم يكن يرى أن هذا النوع من الصدق يمكن أن يتواجد عندما

يتقابل الشخصان في دوري المعالج النفسي والمريض. ووافقه روجرز على أن الصدق يعتبر متطلباً أساسياً للنمو والتطور، ولكنه أكد على أن المعالج النفسي المستنير بوسعه أن يختار أن يتجاوز دوره، ويتلاقى مع مرضاه بكل صدق.

كان بوبر متشككاً في ذلك، حيث كان يرى أنه حتى لو كان المعالج النفسي ملتزماً وقادراً على التواصل مع المريض بطريقة صادقة ومخلصة، فإن مثل هذا التلاقي سيكون مستحيلاً طالما احتفظ المريض برؤيته لنفسه كمريض، ورؤيته لطبيبه كطبيب. كما قال إن مجرد عملية تحديد موعد لرؤية شخص ما في مكتبه، ودفع أتعاب مقابل خدماته، تقضي على احتمال نشوء علاقة حميمة صادقة بين الاثنين.

وقد فسر لي هذا الحوار تشككي الدائم حيال مبدأ الانفصال الإكلينيكي؛ وهو قاعدة مقدسة في العلاج النفسي التحليلي الذي تعلمته. إن قيام المعالج بإقحام مشاعره واحتياجاته أثناء معالجة المريض كان يعتبر عادة علامة على مرض أو انحراف من جانب المعالج نفسه. وبالتالي كان المعالج النفسي الكفء هو من ينأى بنفسه تماماً عن عملية العلاج، ويعمل فقط كمرآة يعكس عليها المريض مشكلاته التي يتم حلها بعد ذلك بمساعدة المعالج. وإنني أتفهم الفكرة وراء الإبقاء على ما يدور بداخل المعالج النفسي خارج عملية المعالجة، والوقاية من خطر مواجهة صراعاته الداخلية على حساب المريض. ومع ذلك، فقد كنت دائماً أشعر بعدم الارتياح تجاه الحفاظ على المسافة العاطفية المطلوبة بيني وبين المريض، بل إنني كنت أؤمن فوق ذلك بفوائد إقحام نفسي داخل عملية المعالجة.

ومن هنا بدأت أجرب بإحلال لغة التواصل غير العنيف محل اللغة الإكلينيكية. وبدلاً من تفسير ما كان يقوله المرضى على أساس النظريات التي قمت بدراستها، تواصلت مع كلماتهم، وأصغيت لها بكل تعاطف. وبدلاً من تشخيصهم، أظهرت ما كان يدور بداخلي. في البداية، كان هذا مدعاة للخوف. كان يقلقني رد فعل زملائي المحتمل تجاه الوضوح والصدق اللذين كنت أستخدمهما في حواري مع المرضى. غير أن النتائج كانت مرضية جداً لي وللمرضى، لدرجة أنني سرعان ما تغلبت على كل ما كان بداخلي من تردد. واليوم، وبعد ٣٥ عاماً، لم تعد فكرة إقحام الطبيب لذاته وتعبيره عنها تماماً في علاقته مع المريض فكرة مبتدعة، ولكن



عندما بدأت أمارس هذه الطريقة، كنت كثيراً ما أدعى للحديث من قبل مجموعات من المعالجين النفسيين الذين كانوا يتحدونني لتوضيح هذا الدور الجديد.

وفي إحدى المرات طلب مني مجموعة كبيرة من أخصائيي الصحة العقلية في إحدى مستشفيات الأمراض العقلية أن أوضح لهم كيف يمكن أن يفيد التواصل غير العنيف في التعامل مع مرضى الاكتئاب. وبعد أن تحدثت في ذلك لمدة ساعة، طلب مني إجراء مقابلة مع مريضة من أجل تقييم حالتها وتقديم توصية للعلاج. تحدثت مع تلك المريضة، وكانت في التاسعة والعشرين من عمرها، وأماً لثلاثة أطفال، نصف ساعة تقريباً. وبعد أن غادرت المريضة الحجرة، أخذ الطاقم المسئول عن رعايتها يطرحون عليّ أسئلتهم، التي بدأها طبيبها النفسي بهذا السؤال: "د. روزنبرج، نرجو منك تشخيصاً فارقاً لحالتها. في رأيك، هل تظهر هذه المرأة أعراض الشيزوفرينيا، أم أن هذه حالة من الذهان الناتجة عن إدمان المخدرات؟".

أعربت عن عدم ارتياحي لمثل هذا النوع من الأسئلة. فحتى عندما كنت أعمل في مستشفى للأمراض العقلية أثناء فترة تدريبي، لم أكن واثقاً أبداً من كيفية وضع المرضى في تصنيفات تشخيصية محددة. ومنذ ذلك الحين قرأت أبحاثاً تشير إلى عدم وجود اتفاق بين الأطباء النفسيين وعلماء النفس فيما يتعلق بتلك المصطلحات أو التشخيصات. كما أن التقارير تؤكد أن تشخيصات المرضى في مستشفيات الأمراض العقلية تعتمد على المدرسة التي تعلم فيها الطبيب النفسي أكثر مما تعتمد على سمات المرضى أنفسهم.

ثم تابعت بأن أوضحت لهم معارضتي لتطبيق هذه المصطلحات رغم استخدامها بشكل متسق، وذلك لأنني لم أرَ أي فائدة تعود منها على المرضى. ففي حالة الأمراض العضوية، غالباً ما يفيد تحديد العملية المرضية التي أوجدت المرض في تحديد اتجاه واضح لعلاجه، ولكنني لم ألمح هذه العلاقة في المجال الذي نطلق عليه اسم "الأمراض العقلية". ومن خلال خبرتي، كان الأطباء في المستشفيات يقضون قدراً كبيراً من الوقت في التشاور والتداول من أجل تشخيص حالة ما. ولما كان الوقت يداهمهم، كان الطبيب النفسي المسئول عن الحالة يوشك أن يتوسل

للآخرين من أجل مساعدته في وضع خطة العلاج. وغالباً ما كان يتم تجاهل هذا الطلب بسبب الجدل المستمر حول تشخيص الحالة.

أوضحت للطبيب النفسي أن التواصل غير العنيف يدفعني إلى أن أطرح على نفسي الأسئلة التالية، بدلاً من التفكير في تشخيص حالة المريض: "ما الذي يشعر به هذا الشخص؟ ما الذي يحتاج إليه؟ ما مشاعري تجاه هذا الشخص؟ وما احتياجاتي الكامنة وراء هذه المشاعر؟ ما الإجراء أو القرار الذي أطلب من هذا الشخص اتخاذه، على أساس أن ذلك سوف يمكنه من أن يحيا في سعادة أكبر؟". ولأن إجاباتنا على هذه الأسئلة يمكن أن تظهر الكثير عن أنفسنا وعن قيمنا ومبادئنا، فسوف نشعر بقدر من الصراحة والوضوح أكبر بكثير مما كنا سنشعر به لو اكتفينا ببساطة بتشخيص حالة الطرف الآخر.

وفي موقف آخر، دعيت لكي أوضح كيف يمكن تعليم التواصل غير العنيف للأشخاص الذين شخصوا على أنهم مرضى بالشيزوفرينيا المزمنة. وأمام حوالي ٨٠ شخصاً من الأخصائيين والأطباء النفسيين والأخصائيين الاجتماعيين والممرضات، جلس أمامي ١٥ مريضاً كانوا قد شخصوا بهذه الحالة. وعندما قدمت نفسي وشرحت لهم الغرض من عملية التواصل غير العنيف، علق أحد هؤلاء المرضى تعليقاً بدا غير متناسب مع ما كنت أقوله. وإدراكاً مني لأنه كان قد شخص على أنه مريض بالشيزوفرينيا المزمنة، فقد استسلمت للتفكير الإكلينيكي بافتراضي أن إخفاقي في فهمه كان راجعاً إلى ارتباكه وتشوشه. ولذلك علقت بقولي: "يبدو أنك تواجه مشكلة في متابعة كلامي".

وهنا، تدخل مريض آخر بقوله: "ولكنني أفهم ما يقوله"، ثم بدأ يبين كيف أن كلماته كانت وثيقة الصلة بسياق مقدمتي. ولما أدركت أنه لم يكن مرتبكاً أو مشوش الذهن، وأن المسألة ببساطة أنني لم أفطن إلى الصلة بين أفكاري وأفكاره، شعرت بالفزع الشديد عندما رأيت أنني بكل سهولة قد حملته مسئولية تعطل التواصل بيننا. وكنت أود لو أنني قد عبرت عن مشاعري في هذا الموقف بأن أقول على سبيل المثال: "إنني أشعر بالتشوش، وأود أن أرى الصلة بين ما قلته واستجابتك له، ولكنني لا أستطيع. فهل تتفضل وتبين لي علاقة كلماتك بما قلته؟".

وباستثناء هذا الانحراف الوجيز نحو التفكير الإكلينيكي، فقد مرت جلستي

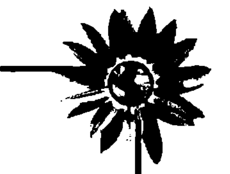
مع هؤلاء المرضى بنجاح. وقد أثارت استجابات المرضى في تلك الجلسة إعجاب الطاقم، مما دفعهم إلى سؤالي عما إذا كنت أعتبرهم مجموعة متعاونة من المرضى بشكل غير عادي. فأجبتهم بأنه عندما أتجنب تشخيص الآخرين، وأظل بدلاً من ذلك محافظاً على صلتي بالحياة الكائنة بداخلهم وبداخلي، فإنهم عادة ما يستجيبون بصورة إيجابية.

ثم طلب أحد أفراد الطاقم إجراء جلسة مماثلة كتجربة تعلم، يشارك فيها بعض الأخصائيين والأطباء النفسيين الموجودين. ومن ثم تبادل المرضى مقاعدهم مع العديد من المتطوعين من الجمهور. وأثناء عملي مع الطاقم، وجدت صعوبة كبيرة في توضيح الفرق لأحد الأطباء النفسيين بين التفهم العقلاني والتعاطف بلغة التواصل غير العنيف. فكلما عبر أحد أفراد المجموعة عن مشاعره، كان يبين تفهمه للدوافع النفسية وراء هذه المشاعر، بدلاً من التعاطف معها. وعندما تكرر ذلك للمرة الثالثة، صاح أحد المرضى من بين الجمهور قائلاً: "ألا ترى أنك تفعلها ثانية؟ إنك تفسر ما تقوله بدلاً من التعاطف مع مشاعرها!".

عن طريق تطبيق مهارات وفكر التواصل غير العنيف، يمكننا تقديم النصيحة للآخرين من خلال علاقات صادقة وصريحة ومتبادلة، بدلاً من اللجوء إلى علاقات مهنية تتسم بالتباعد العاطفي، وتعتمد على التشخيص.

ملخص

يعزز التواصل غير العنيف التواصل الباطني، وذلك بمساعدتنا على تحويل الرسائل الداخلية السلبية إلى مشاعر واحتياجات. ويمكن لقدرتنا على تمييز مشاعرنا واحتياجاتنا الخاصة والتعاطف معها أن تحررنا من الاكتئاب. ويمكننا أن نستخدم لغة التواصل غير العنيف بدلاً من "اللغة القاتلة للحلم"، وندرك وجود عنصر الاختيار في كل أفعالنا وتصرفاتنا. وعن طريق توضيح كيفية التركيز على ما نريده حقاً بدلاً من التركيز على ما لدينا أو ما لدى الآخرين من أخطاء، يمنحنا التواصل غير العنيف الأدوات والإدراك اللازمين لخلق حالة ذهنية أكثر هدوءاً. كما أن المختصين في تقديم النصح والمشورة والمعالجة النفسية يمكنهم أيضاً استخدام التواصل غير العنيف لتأسيس علاقات متبادلة وصادقة مع مرضاهم.



مثال من الواقع على التواصل غير العنيف

التعامل مع مشاعر الاستياء والأحكام الذاتية

يروي أحد طلاب التواصل غير العنيف القصة التالية:

كنت قد عدت لتوي من تدريبي الأول على التواصل غير العنيف. كانت تنتظرني في البيت صديقة لم أكن قد رأيتها منذ سنتين. كنت قد قابلت آيريس، والتي عملت كأمينة مكتبة لمدة ٢٥ عاماً، أثناء رحلة شاقة مضنية في البراري استغرقت أسبوعين، وانتهت بثلاثة أيام من السير في جبال روكي. وبعد أن استمعت إلى وصفي المتحمس للتواصل غير العنيف، كشفت لي آيريس عن أنها كانت لا تزال تشعر بجرح مشاعرها مما قالته لها إحدى المشرفات على تلك الرحلات في كولورادو قبل ست سنوات. كنت أتذكر تلك المشرفة جيداً: لييف، تلك المرأة الهمجية الجامحة. كانت راحتا يديها مليئتين بالجروح وهي تقبض على الحبال التي كانت تحملها وهي تتدلى في مواجهة الجبل. كانت تقتص أثر الحيوانات من فضلاتها، وتقلد صوت العواء في الظلام، وترقص عندما تفرح، وتصرح بكل ما يخصها، وكانت تنتحب عندما ركبنا الحافلة في نهاية الرحلة ولوحنا لها بالوداع. وكان هذا هو ما قالته لييف لآيريس في إحدى جلسات التقييم الشخصية: "آيريس، إنني لا أطيق أمثالك من الناس. دائماً وفي كل مكان اللطيفة والمهذبة والرقيقة. وباستمرار أنت أمينة المكتبة الجميلة الخنوعة. لماذا لا تتخلين عن ذلك، وتتصرفين كبقية الناس؟".

ولست سنوات ظلت آيريس تسمع صوت لييف في رأسها، ولست سنوات ظلت تجيبها في رأسها. كنا سوياً تواقين إلى معرفة كيف يمكن أن يؤثر التواصل غير العنيف على هذا الموقف. قمت بلعب دور لييف، وأعدت عبارتها على آيريس.

آيريس: (تتجاهل التواصل غير العنيف، ولا تسمع في كلام لييف إلا النقد والإحباط) ليس من حقك أن تقولي لي هذا. أنت لا تعرفينني على حقيقتي، كامرأة أو كأمينة مكتبة! إنني آخذ مهنتي مأخذ الجد،

ولمعلوماتك، فأنا أعتبر نفسي مربية، شأني شأن أي مدرسة...

أنا: (مطبقاً للتواصل غير العنيف، ومصغياً لها بتعاطف، كما لو كنت لييف) يبدو لي أنك غاضبة لأنك تريدين مني أن أعرفك على حقيقتك، قبل أن أنتقدك. فهل هذا صحيح؟

آيريس: نعم! فأنت ببساطة ليست لديك أي فكرة عما تكبدته حتى أنضم إلى هذه الرحلة. والآن، انظري! لقد أنهيت الرحلة، أليس كذلك؟ لقد واجهت كل التحديات في هذين الأسبوعين، وتغلبت عليها جميعاً!

أنا: (على لسان لييف) هل معنى كلامك أنك تشعرين بجرح مشاعرك، وكنت تودين لو أنك حصلت على بعض التقدير والثناء نظير شجاعتك وعملك الشاق؟

ثم كان هناك القليل من الأخذ والرد بعد ذلك، إلى أن بدا أن هناك تحولاً في موقف آيريس، ويمكن ملاحظة آثار مثل هذه التحولات على تعبيرات الجسد عندما يشعر الشخص بالرضا لأنه قد تم الإصغاء إليه. على سبيل المثال، ربما يشعر الشخص بالاسترخاء ويأخذ نفساً عميقاً في تلك اللحظة. وهذا غالباً ما يشير إلى أن هذا الشخص قد تلقى تعاطفاً كافياً، وأنه قادر الآن على تحويل انتباهه إلى شيء آخر بخلاف الألم الذي كان يعبر عنه. وأحياناً يكون على استعداد للإصغاء إلى مشاعر واحتياجات شخص آخر. وأحياناً يقتضي الأمر قدراً آخر من التعاطف من أجل الوصول إلى جانب مؤلم آخر لديه. وفي موقف آيريس، استطعت أن أتبين أن هناك جزئية أخرى بحاجة للانتباه إليها قبل أن تصبح آيريس قادرة على الإصغاء إلى لييف. وهذا لأن آيريس ظلت لست سنوات تقوم بإذلال نفسها وتأنيبها على أنها لم ترد على لييف رداً مفحماً في وقتها. وبعد التحول الطفيف الذي مرت به، تابعت كلامها على الفور:

آيريس: تباً لي! كان يجب عليّ أن أخبرها بكل هذه الأشياء منذ ست سنوات مضت!

أنا: (بشخصيتي الحقيقية، كصديق متعاطف معها) يبدو أنك تشعرين

بالإحباط لأنك تتمنين لو أنك قد عبرت عن نفسك بشكل أفضل في ذلك الوقت، فهل هذا صحيح؟

آيريس: أشعر بأنني حمقاء! كنت أعرف أنني لست "أمينة المكتبة الرقيقة الخنوعة"، فلماذا لم أقل لها هذا الكلام؟

أنا: إذن أنت تتمنين لو أنك كنت على صلة بذاتك بما يكفي لقول ذلك، فهل هذا صحيح؟

آيريس: نعم. كما أنني غاضبة من نفسي أشد الغضب! ليتني ما سمحت لها بالسيطرة عليّ بهذه الطريقة، ومعاملتي بهذه القسوة.

أنا: تودين لو أنك كنت أكثر حسماً مما كنت عليه، أليس كذلك؟

آيريس: بالضبط. إنني بحاجة لأن أتذكر دائماً أن لديّ الحق في الدفاع عن نفسي وعن ذاتي الحقيقية.

ظلت آيريس هادئة لعدة ثوانٍ، ثم عبرت عن استعدادها لتطبيق عملية التواصل غير العنيف، والإصغاء لما قالته لها لييف بطريقة مختلفة.

أنا: (على لسان لييف) آيريس، إنني لا أطيق أمثالك من الناس. دائماً وفي كل مكان اللطيفة والمهذبة والرقيقة. وباستمرار أنت أمينة المكتبة الجميلة الخنوعة. لماذا لا تتخلين عن ذلك، وتتصرفين كبقية الناس؟".

آيريس: (مصغية إلى مشاعر لييف واحتياجاتها وطلباتها) حسناً، يبدو لي أنك محبطة حقاً... محبطة لأن... لأنني... (ثم تكتشف آيريس هنا الخطأ الشائع الذي ترتكبه. فعبارة "لأنني..." تعزي مشاعر لييف إلى آيريس ذاتها، وليس إلى أن هناك رغبة معينة لدى لييف هي التي تولد مشاعرها. بعبارة أخرى، لا يجب على آيريس أن تقول: "أنت محبطة لأنني كذا أو كذا"، وإنما أن تقول: "أنت محبطة لأنك تريدين مني شيئاً مختلفاً").
(تحاول ثانية) حسناً لييف، يبدو لي أنك محبطة حقاً لأنك تريدين... إممم... تريدين...

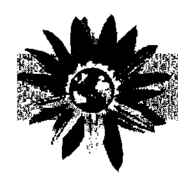
وعندما حاولت وأنا أقوم بدور لييف أن أتوحد معها بصدق، شعرت فجأة بأنني قد توصلت إلى إدراك ما كنت (باعتباري لييف) أتوق إليه: "التواصل!... نعم، هذا هو ما أحن إليه! أريد أن أشعر بالترابط والصلة... معك يا آيريس! وإنني أشعر بالإحباط من كل هذه الرقة والعذوبة التي تعترض طريقي، لدرجة أنني أريدك أن تتخلي عنهما حتى أستطيع التواصل معك!".

جلسنا سوياً في حالة من الدهشة بعد هذا الجيشان العاطفي، ثم قالت آيريس: "لو أنني كنت أعرف أن هذا هو ما كانت تريده، ولو أنها أخبرتني أن ما كانت تسعى إليه هو التواصل الحقيقي والصادق معي... يا إلهي... أعني أن هذا يبدو أشبه بالحب". ورغم أنها لم تعثر أبداً على لييف الحقيقية حتى تؤكد لها صحة هذا الاكتشاف، إلا أنه بعد هذه الجلسة من التدريب على التواصل غير العنيف، توصلت آيريس إلى حل داخلي لهذا الصراع المزعج، ووجدت أن من الأسهل أن تصغي بإدراك جديد عندما يقول لها من حولها أشياء ربما كانت فسرتها في الماضي على أنها "إحباطات".



...كلما أصبحت أكثر تمكناً في الإقرار بالفضل والعرفان بالجميل، قل أن تصبح ضحية لمشاعر الاستياء والاكتئاب واليأس. إن التعبير عن الشكر سوف يعمل كإكسير يذيب قوقعة ذاتك وغرورك الصلبة -أي حاجتك إلى الامتلاك والسيطرة- ويحولك إلى إنسان شهم كريم. كما أن الإحساس بالامتنان والشكر ينتج كيمياء روحية حقيقية، ويجعلنا نتسم برحابة الصدر وسماحة التفكير.

– سام كيين



الفصل الثالث عشر

التعبير عن التقدير في التواصل غير العنيف

الهدف وراء التقدير

"لقد أبليت بلاءً حسناً في ذلك التقرير".

"أنت شخص حساس جداً".

"كان لطفاً منك أن قمت بتوصيلي للبيت ليلة أمس".

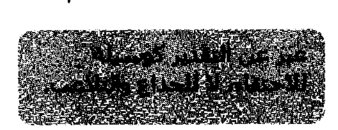
مثل هذه العبارات ينطق بها عادة كتعبيرات عن التقدير في التواصل المعرقل للحياة. ربما يدهشك أنني أعتبر أن الثناء والمديح والمجاملات شيئاً معرقلاً للحياة. ولكن لاحظ أن التقدير الذي يعبر عنه بهذه الطريقة يظهر القليل مما يدور داخل نفس المتحدث، ويجعل منه شخصاً يصدر الأحكام. والأحكام في رأيي -الإيجابية منها والسلبية- هي شكل من أشكال التواصل المعرقل للحياة.

وفي التدريبات التي نقدمها للشركات، كثيراً ما أصادف مديرين يدافعون عن تقديم المديح والمجاملات، زاعمين أنها "تؤتي ثمارها". وهم يؤكدون على أن "الأبحاث تبين أنه إذا امتدح المدير الموظفين، فسيعملون بكد أكبر. ونفس الشيء يمكن تطبيقه داخل المدارس: فالمدرسون إذا ما امتدحوا التلاميذ، فإنهم يقبلون على الدراسة بمزيد من الجهد". ورغم أنني قد راجعت تلك الأبحاث، إلا أن اعتقادي هو أن من يتلقون مثل هذا الإطراء والثناء يعملون بالفعل بجد أكبر، ولكن في البداية فقط. وبمجرد أن يحسوا بالخداع وراء هذا التقدير، تنخفض إنتاجيتهم. غير أن أكثر ما يزعجني هو أن جمال التقدير يفسد عندما يبدأ الناس في ملاحظة أن الغرض المختبئ وراءه هو الحصول على شيء منهم.

> المجاملات هي في الغالب أحكام نصدرها على الآخرين، برغم إيجابيتها

وعلاوة على ذلك، عندما نستخدم التقييم الإيجابي كوسيلة للتأثير على الآخرين، فربما لا يمكن التأكد بوضوح من الكيفية التي يتلقون بها الرسالة. وفي أحد أفلام الرسوم المتحركة، يقول أحد الهنود الحمر لصاحبه: "راقبني وأنا أطبق علم النفس الحديث على حصاني!". ثم يأخذ هذا الصاحب إلى حيث يستطيع الحصان سماع حوارهما ويقول بصوت مرتفع: "إن لديّ أسرع وأشجع حصان في الغرب كله!". فيبدو الحزن على الحصان ويقول لنفسه: "ما رأيك في ذلك؟ لقد ذهب واشترى لنفسه حصاناً آخر".

وعندما نستخدم التواصل غير العنيف للتعبير عن التقدير، فإن هذا يكون فقط من أجل الاحتفاء، لا من أجل الحصول على شيء في المقابل. إن هدفنا الوحيد هو الاحتفاء بالطريقة التي أثرى بها الآخرون حياتنا.



مقومات التقدير الثلاثة

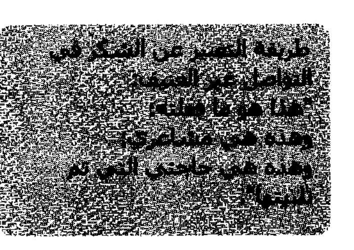
يحدد التواصل غير العنيف بوضوح ثلاثة مقومات في التعبير عن التقدير:

١) الأفعال التي أسهمت في سعادتنا.

٢) احتياجاتنا المحددة التي لبيت.

٣) المشاعر السارة التي تولدت من تلبية تلك الاحتياجات.

وقد يتغير تتابع هذه المقومات، وأحياناً يمكن اختصارها والتعبير عنها مجتمعة بابتسامة صغيرة أو ببساطة بكلمة "شكراً". ولكن إذا أردنا التأكد من تلقي الطرف الآخر لتقديرنا بصورة تامة، فمن المفيد أن نكتسب القدرة على التعبير اللفظي اللبق عن كل تلك المقومات الثلاثة. ويظهر الحوار التالي كيف يمكن تحويل المديح إلى تقدير يشتمل على المقومات الثلاثة جميعاً.



المشاركة: (تقترب مني في نهاية ورشة عمل) مارشال، أنت شخص رائع!

أنا: ولكنني لا أستطيع أن أجني من وراء هذا التقدير الكثير الذي أتمناه.

المشاركة : لماذا؟ ماذا تعني؟

أنا : لقد أطلق عليّ طوال حياتي عدد كبير من الصفات، ولكنني لا أستطيع أن أتذكر جدياً أنني قد تعلمت شيئاً من خلال إخباري بهذه الصفات عن نفسي. وأود أن أتعلم من تقديرك هذا وأستمتع به، ولكنني بحاجة لمعلومات أكثر.

المشاركة : مثل ماذا؟

أنا : أولاً، أود أن أعرف ما الذي قلته أو فعلته وجعل الحياة أكثر جمالاً وروعة في نظرك.

المشاركة : حسناً، أنت في منتهى الذكاء.

أنا : أخشى أنك قد أطلقت لتوك حكماً آخر، ولكنني لا زلت أتساءل ما الذي قلته أو فعلته وجعل الحياة أكثر جمالاً وروعة في نظرك.

أخذت تفكر للحظات، ثم أشارت بعد ذلك إلى ملاحظات كانت قد دونتها أثناء ورشة العمل: "انظر لهذين الموضعين. هذان هما الشيئان اللذان قلتهما".

أنا : ما تقدرينه إذن هو قولي لهذين الشيئين.

المشاركة : نعم.

أنا : حسناً، أود الآن معرفة ما الذي شعرت به عندما قلت هذين الشيئين.

المشاركة : بالأمل والارتياح.

أنا : والآن أود معرفة ما هي احتياجاتك التي تمت تلبيتها من خلال قولي لهذين الشيئين.

المشاركة : إن لديّ ابناً في الثامنة عشرة ولا أستطيع التواصل معه. وكنت أبحث بشكل يائس عن توجه ما يمكن أن يساعدني على التواصل معه بطريقة أكثر رقة وحباً، والشيئان اللذان قلتهما قد زوداني بالتوجه الذي كنت أبحث عنه.

وبعد أن استمعت إلى المعلومات الثلاث –ما فعلته، وما شعرت هي به، وأي احتياجاتها قد تم تلبيتها– استطعت عندها أن أحتفي معها بتقديرها لي. ولو أنها قد عبرت عن تقديرها مبدئياً بطريقة التواصل غير العنيف، لبدا قولها كالتالي:

"مارشال، عندما قلت هذين الشيئين [ثم تريني ملاحظاتها المدونة]، شعرت بغاية الأمل والارتياح؛ لأنني كنت أبحث عن طريقة للتواصل مع ابني، وهذان الشيئان قد زوداني بالتوجه الذي كنت أبحث عنه".

تلقي التقدير

كثيرون منا لا يتلقون التقدير بطريقة مهذبة ولبقة. نحن نقلق بشأن ما إذا كنا نستحقه، وبشأن ما يتوقعه الآخرون منا، وخصوصاً إذا كان مدرسونا أو مديرونا يستخدمون التقدير كوسيلة لتحفيز الإنتاجية. وربما نشعر بالتوتر بشأن الارتقاء لمستوى هذا التقدير. وحيث إننا قد اعتدنا على ثقافة تعتبر أن الشراء والكسب والاستحقاق هي أنماط التبادل والتعامل القياسية، فنحن لا نشعر بالارتياح في الغالب تجاه عملية الأخذ والعطاء في صورتها البسيطة.

ويشجعنا التواصل غير العنيف على تلقي التقدير بنفس التعاطف الذي نعبر عنه عند الإصغاء إلى الرسائل الأخرى. سوف نصغي إلى ما فعلناه وأسهم في إسعاد الآخرين، ثم سنصغي إلى مشاعرهم، وإلى احتياجاتهم التي تم تلبيتها. سوف نعانق الحقيقة السارة المبهجة، وهي أننا جميعاً نستطيع أن نجعل حياة بعضنا البعض أروع وأجمل.

وقد تعلمت تلقي التقدير بذوق وكياسة من صديقي نافذ أصايلي. كان عضواً في فريق فلسطيني كنت قد دعوته إلى سويسرا للتدريب على التواصل غير العنيف، في وقت جعلت فيه الاحتياطات والإجراءات الأمنية تدريب مجموعات مختلطة من الفلسطينيين والإسرائيليين مسألة مستحيلة في أي من الدولتين. وفي نهاية ورشة العمل، جاءني نافذ وصرح لي بقوله: "إن هذا التدريب سيكون مفيداً جداً لنا في العمل من أجل السلام في بلادي. وأود أن أقدم لك الشكر بطريقة نتبعها نحن المسلمين الصوفيين عندما نريد التعبير عن تقديرنا الخاص لشيء ما". ثم ألصق إبهامه بإبهامي، ونظر في عينيّ وقال: "أقبل فيك الرب الذي قدر لك أن تمنحنا ما منحته لنا". ثم قبّل يدي.

وقد أظهرت لي طريقته في التعبير عن الشكر والعرفان طريقة مختلفة لتلقي التقدير. إن التقدير عادة ما يتم تلقيه من أحد موقفين متناقضين. الأول هو موقف

> يجب أن نتلقى التقدير بدون الشعور بالتفوق أو التواضع الزائف.

الغرور، حيث نعتقد في علو مكانتنا وتفوقنا نظراً لحصولنا على التقدير. والثاني هو موقف التواضع الزائف، حيث ننكر أهمية التقدير بالتعبير عن عدم مبالاتنا به: "حسناً، إن ما فعلته لم يكن بالشيء الكثير". وقد بين لي نافذ أصايلي أن بإمكاني تقبل التقدير بسرور وابتهاج، على أساس إدراك أن الله قد منحنا جميعاً القدرة على إثراء وتعميق حياة الآخرين. ولو أنني أصبحت أدرك أن هذه القدرة الإلهية التي تعمل من خلالي هي ما تمنحني القدرة على إثراء وتعميق حياة الآخرين، لأمكنني عندئذ أن أتجنب الوقوع في مصيدة الغرور أو التواضع الزائف.

وعندما كان أحد رؤساء الوزراء المشهورين يرغب في توبيخ أحد وزرائه فإنه يقول له: "لا تكن شديد التواضع، فأنت لست عظيماً إلى هذا الحد". والكلمات التالية، وهي للكاتبة المعاصرة ماريان ويليامسن، تعد رسالة تذكير أخرى بالنسبة لي لكي أتجنب مصيدة التواضع الزائف:

> ”إن خوفنا الأعمق ليس من أننا غير أكفاء. ولكن من أننا أقوياء إلى أبعد الحدود.
>
> إن ما نخشاه هو ما بداخلنا من نور، لا ما بداخلنا من ظلمة. إنك خليفة الله في الأرض، وتقليلك من شأنك لا يخدم العالم.
>
> لا يوجد تنوير في تصغير نفسك بحيث يشعر الناس من حولك بعدم الأمان.
>
> لقد ولدنا لكي نظهر عظمة الله الكامنة بداخلنا. ليست بداخل بعضنا فقط، ولكن بداخلنا جميعاً.
>
> وعندما نسمح لما بداخلنا من نور بأن يشرق، فنحن بذلك ودون أن ندرك نسمح للآخرين بالقيام بنفس الشيء.
>
> وعندما نتحرر من مخاوفنا، فإن وجودنا يحرر الآخرين تلقائياً.“

التوق إلى التقدير

هناك مفارقة واضحة وهي أنه رغم شعورنا بالحرج وعدم الارتياح عند تلقي التقدير، إلا أن معظمنا يتوق إلى التقدير الحقيقي والصادق. في إحدى الحفلات، اقترح أحد

الأصدقاء لعبة تساعد في تقديم الضيوف إلى بعضهم البعض. كان المطلوب أن يكتب كل منا سؤالاً، ونجمع كل تلك الأسئلة في صندوق، ثم يقوم كل ضيف في دوره بسحب سؤال، ويجيب عنه أمام الجميع.

وحيث إنني كنت قد انتهيت مؤخراً من تقديم الاستشارة للعديد من وكالات الخدمة الاجتماعية والمؤسسات الصناعية، فقد كنت أشعر بالدهشة من كثرة ما عبر عنه الناس من توق إلى التقدير أثناء العمل. كانوا يقولون بأسى وحزن: "مهما كنت تعمل بكد واجتهاد، فلن تسمع كلمة طيبة من أحد. ولكن اصنع خطأ واحداً، وستجد دائماً من يقف لك بالمرصاد". ولهذا ففي اللعبة السابقة، كتبت هذا السؤال: "أي نوع من التقدير يمكن أن يمنحه لك شخص آخر، ويجعلك تقفز من الفرح والسرور؟".

سحبت امرأة هذا السؤال من الصندوق، وعندما قرأته، بدأت تبكي. كانت تعمل مديرة لملجأ للنساء اللاتي يتعرضن للضرب، وكانت تبذل جهداً كبيراً كل شهر في وضع برنامج لإسعاد أكبر عدد ممكن من النزيلات. ولكن في كل مرة عندما كانت تعلن هذا البرنامج، كانت اثنتان على الأقل تبديان الضيق والتذمر. لم تستطع هذه المديرة أن تتذكر تلقيها ولو مرة واحدة أي تقدير على جهودها لوضع برنامج منصف للجميع. ومض كل هذا في ذهنها بمجرد أن قرأت سؤالي، وأراق توقها إلى التقدير الدموع من عينيها.

وعند سماع قصة المرأة، أخبرني صديق آخر بأنه هو أيضاً يود الإجابة عن هذا السؤال. ثم طلب الجميع بعد ذلك دوراً في الإجابة، وكثيرون منهم بكوا وهم يجيبون.

ومع أن الرغبة الملحة في نيل التقدير الحقيقي -وليس "المجاملات" الخادعة- ظاهرة على وجه الخصوص في العمل، إلا أنها تؤثر على الحياة الأسرية أيضاً. وفي مساء أحد الأيام، عندما أشرت إلى إخفاق ابني بريت في أداء أحد الأعمال المنزلية، أجاب بقوله: "هل تدرك يا أبي أنك باستمرار تقريباً تشير إلى الأخطاء والسلبيات، ولكنك تقريباً لا تشير أبداً إلى أي إيجابيات؟". ظلت ملاحظته هذه عالقة في ذهني. أدركت كيف أنني كنت باستمرار أبحث عن التحسينات، وفي نفس الوقت لا أتوقف

نحن نميل إلى ملاحظة الخطأ وليس الصواب.

إلا نادراً للاحتفال بالأشياء التي كانت تسير على ما يرام. وفي موقف آخر، كنت قد أنهيت لتوي ورشة عمل مع أكثر من مائة مشارك، وكان تقييمهم لها جميعاً في غاية الإيجابية، باستثناء شخص واحد. ومع ذلك، لم يعلق في ذهني إلا هذا الشخص الوحيد الذي لم يشعر بالرضا.

وفي ذلك المساء، كتبت قصيدة بدأتها بالأبيات التالية:

"لو أنني كنت مثالياً بنسبة ثمانية وتسعين في المائة
في أي شيء أفعله،
فالاثنان في المائة الباقية
هما ما سأتذكرهما باستمرار".

وقد خطر ببالي أنني كنت أتبنى وجهة نظر مختلفة عن تلك الخاصة بمدرسة كنت أعرفها. كان أحد طلابها قد قصر في المذاكرة والاستعداد لامتحان ما، وقرر أن يسلم ورقة الإجابة فارغة، بعد أن كتب اسمه في أعلاها. وعندما تسلم الورقة بعد تصحيحها، فوجئ بأنه قد حصل على ١٤٪، فسألها باستغراب: "علامَ حصلت على ١٤٪؟"، فأجابته: "على نظافة الورقة". ومنذ "نداء الاستيقاظ" الذي سمعته من ابني بريت، حاولت أن أكون أكثر إدراكاً لما يفعله الآخرون حولي ويثري حياتي، وأن أصقل مهاراتي في التعبير عن تقديري لذلك.

التغلب على مقاومة التعبير عن التقدير

تأثرت بشدة من فقرة قرأتها في كتاب جون باول The Secret of Staying in Love، والتي يصف فيها حزنه على أنه لم يكن قادراً، أثناء حياة والده، على التعبير عما كان يكنه له من عرفان وتقدير. كم هو مؤلم في رأيي أن نفوت الفرصة لتقدير هؤلاء الذين كان لهم أعظم الأثر في حياتنا!

وعلى الفور، خطر ببالي أحد أخوالي، وهو جوليوس فوكس. عندما كنت صبياً، كان يأتي كل يوم لرعاية جدتي، والتي كانت مشلولة كلية. وبينما كان يفعل ذلك، كانت تعلو وجهه دائماً ابتسامة دافئة حنونة. كانت تلك المهمة تبدو غير سارة بالنسبة لي وأنا في هذه السن، أما هو فقد كان يعاملها كما لو كانت تسدي له أعظم معروف في العالم بالسماح له بالاعتناء بها. وقد أعطاني هذا نموذجاً

رائعاً للقوة الذكورية، وهو نموذج قمت بالمطالبة به بعد ذلك على مر السنين.

أدركت أنني لم أعبر عن تقديري له أبداً، وكان هو نفسه مريضاً في تلك الفترة، ويوشك على الموت. فكرت في أن أفعل ذلك، ولكنني أحسست بمقاومتي لذلك: "إنني متأكد من أنه يعرف بالفعل مدى ما يمثله بالنسبة لي، وأنني لست بحاجة للتصريح بذلك، وعلاوة على ذلك، فربما يشعر بالحرج لو عبرت له عن ذلك بالكلمات". وبمجرد أن تسربت إلى ذهني تلك الأفكار، أدركت أنها لم تكن صحيحة. فكثيراً ما كنت أفترض أن الآخرين يدركون عظيم تقديري لهم، إلا أنني كنت أكتشف العكس. وحتى إذا شعر الناس بالحرج من تقديرنا لهم، فإنهم لا زالوا يرغبون في أن نقدرهم بالكلام.

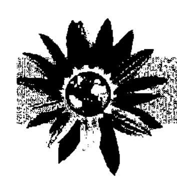
ولأنني كنت لا زلت متردداً، فقد قلت لنفسي إن الكلمات لا تستطيع أن تعبر عن التقدير العميق الذي أود أن أوصله له. غير أنني سرعان ما أبطلت هذه الحجة: نعم، ربما تكون الكلمات أداة هزيلة في توصيل الواقع بصورة صادقة ومخلصة، ولكنني تعلمت أن "أي شيء يستحق أن يفعل، يستحق أن يفعل بصورة هزيلة!".

وبدون أن أشعر، وجدت نفسي جالساً بجواره في تجمع عائلي، ووجدت الكلمات تتدفق مني بكل سهولة. وقد تلقى كلماتي بسرور وسعادة، بدون أن يشعر بالحرج. ثم عدت إلى بيتي مفعماً بالمشاعر التي أثارتها تلك الأمسية، وقمت بتأليف قصيدة وأرسلتها إليه. ثم عرفت بعد ذلك أنه كان كل يوم، وحتى وفاته بعد ذلك بثلاثة أسابيع، يطلب أن يقرءوا له تلك القصيدة.

ملخص

غالباً ما تأخذ المجاملات التقليدية شكل الأحكام، رغم أنها تكون إيجابية، كما أنها أحياناً تكون بغرض التلاعب بسلوك الآخرين. ويشجع التواصل غير العنيف على التعبير عن التقدير فقط كوسيلة للاحتفال، حيث نشير إلى (١) العمل الذي أسهم في سعادتنا، و(٢) حاجتنا التي تمت تلبيتها، و(٣) مشاعر الرضا التي تولدت نتيجة ذلك.

وعندما نتلقى التقدير المعبر عنه بهذه الطريقة، يمكن أن نفعل ذلك بدون أي شعور بالتفوق أو التواضع الزائف، بأن نحتفل بالشخص الذي يمنحنا التقدير.



خاتمة

ذات مرة سألت خالي جوليوس كيف اكتسب مثل هذه القدرة الرائعة على العطاء من القلب. بدا أن سؤالي قد جعله يشعر بالفخر، ثم فكر ملياً قبل أن يجيب بقوله: "لقد أنعم الله عليّ بمدرسين أفاضل". وعندما سألته من المقصود بهؤلاء، قال: "جدتك كانت أفضل مدرس عرفته. إنك قد عايشتها في أيام مرضها، ولذلك لم تعرفها على حقيقتها. هل أخبرتك أمك مثلاً أن جدتك أثناء فترة الكساد الاقتصادي قد آوت خياطاً وزوجته وطفليه في بيتها لمدة ثلاث سنوات، وذلك بعد أن فقد بيته وعمله؟". تذكرت هذه القصة جيداً، وكانت قد تركت بداخلي انطباعاً عميقاً عندما أخبرتني بها أمي أول مرة؛ لأنني لم أستطع تصور كيف تمكنت جدتي من توفير مكان لهذا الخياط وعائلته في بيت متواضع الحجم، يضم أطفالها التسعة.

ثم أخذ خالي يروي لي بعض الحكايات الأخرى التي توضح كم كانت جدتي شفوقة ورحيمة، وكلها كنت قد سمعتها من قبل وأنا طفل. ثم سألني: "من المؤكد أن والدتك قد أخبرتك عن الرجل الذي طرق بابنا ومكث لدينا سبعة أعوام".

"لا، لم تخبرني أبداً عن هذا الرجل".

وكانت تلك القصة هي آخر هدية نفيسة تلقيتها من خالي قبل موته. وهي قصة حقيقية عن رجل دق باب جدتي ليطلب شيئاً من الطعام. لم يكن هذا بالأمر الغريب، فرغم أن جدتي كانت فقيرة معدمة، إلا أن أهل الحي جميعاً كانوا يعرفون أنها تطعم أي من يطرق بابها. كانت له لحية، وشعره أسود وأشعث، أما ملابسه فكانت بالية، وكان يرتدي في عنقه بعض الأغصان. دعته جدتي إلى مطبخها لتقدم له الطعام.

وبينما كان يأكل، سألته جدتي عن مكان سكنه.

"لا أملك بيتاً".

"حسناً، فأين ستبيت هذه الليلة، إن الجو شديد البرودة".

"لا أعرف".

سألته: "هل تود البقاء هنا؟".

فبقي سبعة أعوام.

لقد طبقت جدتي التواصل غير العنيف بحسها الفطري. لم تفكر في "حقيقة" الرجل. ولو فعلت، لكان من المحتمل أن تحكم عليه بأنه شخص مخبول، وتقوم بطرده. ولكنها فكرت من منظور ما يشعر به الآخرون، وما هم بحاجة إليه. لو أنهم جوعى، فعلينا إطعامهم. ولو أنهم بلا مأوى، فعلينا أن نوفر لهم مكاناً يبيتون فيه.

وكانت جدتي تحب الرقص، وتتذكر ووالدتي أنها كانت كثيراً ما تقول: "لا تمشِ أبداً عندما يمكنك الرقص". ومن ثم، أختتم كتابي بكل تعاطف، بقصيدة عن جدتي، تلك المرأة التي تحدثت وطبقت لغة التواصل غير العنيف.

في يوم ما رجل غريب
دق باب جدتي.
وسألها القليل من الطعام،
فأعطته ما هو أكثر.

قال إنه بلا عمل؛
لم تتحقق من هويته.
وبقي لسنوات عديدة،
كما فعل كثيرون ممن بلا مأوى.

بطريقتها المتدينة،
علمتني معنى التسامح.
علمتني: "أطعموا الجائعين، وعالجوا المرضى،
ثم استريحوا.
ولا تمشوا أبداً عندما يمكنكم الرقص؛
واجعلوا من بيوتكم أعشاشاً دافئة".



بعض المشاعر الأساسية التي نتشاركها جميعاً

مشاعرنا عندما "تلبى" احتياجاتنا

- الدهشة
- الثقة
- النشاط
- السرور
- التشجيع
- البهجة
- التفاؤل
- الهدوء
- المفاجأة
- التأثر
- الارتياح
- الحماس
- الرضا
- الأمل
- الاهتمام
- التيقظ
- الفخر
- التحفز
- الشكر
- الجرأة

مشاعرنا عندما "لا تلبى احتياجاتنا

- الغضب
- الارتباك
- خيبة الأمل
- الأسى
- الإحباط
- اليأس
- التوتر
- العصبية
- التحير
- الحزن
- الضيق
- القلق
- الخذلان
- الحرج
- العجز
- نفاد الصبر
- الوحدة
- القهر
- الصد
- عدم الارتياح



بعض الاحتياجات الأساسية التي نتشاركها جميعاً

الاستقلالية

- اختيار الأحلام/الأهداف/القيم
- اختيار خطط تحقيق الأحلام والأهداف والقيم

الاحتفال

- الاحتفال بمولد الحياة وتحقق الأحلام
- الاحتفال بفقدان الأحباء أو الأحلام، إلخ. (الرثاء)

التكامل

- الصدق • الإبداعية
- المعنى • قيمة الذات

الرعاية الجسدية

- الهواء • الغذاء • الحركة والتمارين
- الحماية من أشكال الحياة التي تهدد حياتنا: الفيروسات، البكتريا، الحشرات، الحيوانات المفترسة • الراحة • التعبير الجنسي • المأوى • التلامس • الماء

اللهو

- المرح والهزل • الضحك

المشاركة الروحية

- الجمال • الانسجام
- الإلهام • النظام • السلام

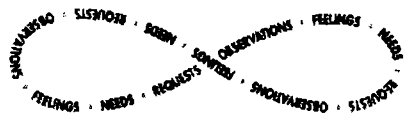
العلاقة المتبادلة

- القبول • التقدير
- الحميمية • التماثل والوحدة
- الأهمية
- الإسهام في إثراء الحياة
- الأمان العاطفي • التعاطف
- الصراحة (الصراحة الفعالة التي تمكننا من أن نتعلم من عيوبنا ونقائصنا)
- الحب • الاطمئنان
- الاحترام • المساندة
- الثقة • التفاهم

كيف يمكنك استخدام عملية التواصل غير العنيف

تلقي **حقيقتك** بتعاطف، بدون سماع لوم أو انتقاد	التعبير عن **حقيقتي** بوضوح، بدون لوم أو انتقاد
١. ما تلاحظه (ما تراه أو تسمعه أو تتذكره أو تتخيله، بدون أي تقييم من جانبك) ويسهم أو لا يسهم في إسعادك: "عندما (ترى، تسمع)..." *(يتم تجاوزها أحياناً عند منح التعاطف)*	١. ما ألاحظه (ما أراه أو أسمعه أو أتذكره أو أتخيله، بدون أي تقيم من جانبي) ويسهم أو لا يسهم في إسعادي: "عندما (أرى، أسمع)..."
٢. مشاعرك (عواطفك أو أحاسيسك وليس أفكارك) تجاه ما تلاحظه: "تشعر بـ..."	٢. مشاعري (عواطفي أو أحاسيسي وليس أفكاري) تجاه ما ألاحظه: "أشعر بـ..."
٣. ما تحتاجه أو تقدره (وليس تفضيلاً أو إجراءً معيناً) ويسبب مشاعرك: "...لأنك تحتاج/تقدر..."	٣. ما أحتاجه أو أقدره (وليس تفضيلاً أو إجراءً معيناً) ويسبب مشاعري: "...لأنني أحتاج/أقدر..."

التلقي المتعاطف الذي سيثري **حياتك**، بدون سماع ما تقوله على أنه أوامر	الطلب الواضح الذي سيثري **حياتي**، بدون إعطائك أي أوامر
٤. الإجراءات الملموسة التي تود أن يتم اتخاذها: "فهل تود أن...؟" *(يتم تجاوزها أحياناً عند منح التعاطف)*	٤. الإجراءات الملموسة التي أود أن يتم اتخاذها: "فهل أنت على استعداد لأن...؟"





حول مركز التواصل غير العنيف

مركز التواصل غير العنيف CNVC

مركز التواصل غير العنيف The Center for Nonviolent Communication (CNVC)، والذي أسسه د. مارشال بي. روزنبرج في عام ١٩٨٤، هو مؤسسة دولية غير ربحية لصنع السلام، ورسالته هي إيجاد عالم تلبى فيه احتياجات الجميع بطريقة سلمية. وهذا المركز مكرس لدعم ومساندة نشر التواصل غير العنيف حول العالم.

ويتم الآن التدريب على التواصل غير العنيف في العالم أجمع في التجمعات والمدارس والسجون ومراكز التوسط والشركات والمؤتمرات المهنية وغير ذلك. ويقضي د. روزنبرج أكثر من ٢٥٠ يوماً كل عام في تدريس التواصل غير العنيف في بعض من أكثر دول العالم فقراً وتمزقاً بسبب الحروب. ويقوم أكثر من ١٨٠ مدرباً مؤهلاً ومئات آخرون بتدريس التواصل غير العنيف في ٣٥ دولة، ولحوالي ٢٥٠,٠٠٠ شخص كل عام.

ونحن في هذا المركز نؤمن بأن التدريب على التواصل غير العنيف هو خطوة غاية في الأهمية لمواصلة بناء مجتمع متعاطف وسلمي. وتبرعك المعفي من الضرائب سيساعد مركز التواصل غير العنيف على مواصلة تقديم التدريب في بعض من أكثر بقاع العالم فقراً وعنفاً. كما أنه سيدعم تطوير واستمرار المشروعات المنظمة التي تهدف إلى وصول التدريب على التواصل غير العنيف إلى المناطق والشعوب التي تحتاجه بشكل كبير.

ويوفر مركز التواصل غير العنيف الكثير من المصادر القيمة لدعم النمو المستمر للتواصل غير العنيف في كل أنحاء العالم. ومن أجل تقديم تبرع معفي من الضرائب، أو التعرف أكثر على المصادر المتاحة، قم بزيارة موقعهم www.CNVC.org.

لمزيد من المعلومات، اتصل من فضلك بمركز التواصل غير العنيف على العنوان:

2428 Foothill Blvd., Suite E • La Crescenta, CA 91214
Phone: 818-957-9393 • Fax: 818-957-1424
Email: cnvc@cnvc.org • www.cnvc.org

حول التواصل غير العنيف

من غرفة النوم إلى غرفة الاجتماعات، ومن الفصل إلى منطقة الحرب، يغير التواصل غير العنيف Nonviolent Communication (NVC) حياة الكثيرين كل يوم. ويوفي التواصل غير العنيف طريقة سهلة الاستيعاب وفعالة للوصول إلى جذور العنف والألم بطريقة سلمية. ومن خلال فحص احتياجاتنا التي لم يتم تلبيتها والكامنة وراء ما نقوله أو ما نفعله، يساعد التواصل غير العنيف على تقليل العداوة، ومداواة الألم، وتقوية العلاقات المهنية والشخصية.

ويساعدنا التواصل غير العنيف على الغوص تحت السطح، واكتشاف ما بداخلنا من حياة، وكيف أن كل أفعالنا وتصرفاتنا تقوم على احتياجات إنسانية نسعى لتلبيتها. سوف نتعلم أن نكتسب مفردات خاصة بالمشاعر والاحتياجات، سوف تساعدنا على التعبير بوضوح أكثر عما يدور بداخلنا في أي لحظة. وعندما نفهم احتياجاتنا ونعترف بها، نضع بذلك أساساً مشتركاً لعلاقات أكثر إشباعاً. انضم إلى آلاف الأشخاص في كل أنحاء العالم الذين قاموا بتحسين علاقاتهم وحياتهم من خلال هذه العملية البسيطة والمبتكرة في نفس الوقت.

حول دار بادل دانسر بريس للنشر

بادل دانسر بريس PuddleDancer Press هي الناشر الرئيسي للكتب المتعلقة بالتواصل غير العنيف Nonviolent Communication. ورسالتها هي توفير مواد عالية الجودة تساعد الناس على خلق عالم تلبى فيه كل الاحتياجات بطريقة متعاطفة. وهذه الدار هي الفرع غير الرسمي للتسويق لمركز التواصل غير العنيف. وتستخدم عائدات النشر لتطوير عمليات الترويج للتواصل غير العنيف، والمواد التعليمية، والحملات الإعلانية. ومن خلال العمل بالاشتراك مع مركز التواصل غير العنيف، ومدربي وفرق التواصل غير العنيف، والراعين المحليين، استطاعت دار بادل دانسر بريس أن تخلق جهداً ترويجياً شاملاً وفعال التكاليف، والذي ساعد على وصول التواصل غير العنيف إلى آلاف الأشخاص كل عام.

ومنذ عام ٢٠٠٣، تبرعت الدار بأكثر من ٥٠,٠٠٠ كتاب عن التواصل غير العنيف إلى عدد من المؤسسات وصانعي القرار والأشخاص المعوزين من كل أنحاء العالم. وهذا البرنامج تدعمه جزئياً التبرعات التي يتلقاها مركز التواصل غير العنيف، والتعاون مع مؤسسات تتشارك نفس هذا الاهتمام في العالم كله. وللتأكد من استمرارية هذا البرنامج، تبرع من فضلك لمركز التواصل غير العنيف (التبرع معفي من الضرائب)، لصالح حملة التبرع بالكتب Book Giveaway Campaign، على الموقع www.CNVC.org/donation.

قم بزيارة موقع دار بادل دانسر بريس www.NonviolentCommunication.com للعثور على المصادر التالية:

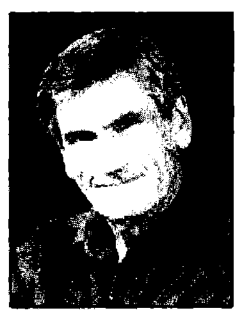
- Shop NVC: تابع تعلمك، وقم بشراء كتبنا في التواصل غير العنف بطريقة آمنة ومريحة على شبكة الإنترنت. احصل على خصومات عند شراء أكثر من نسخة أو صفقة شاملة، واعرف المزيد عن مؤلفينا، واقرأ عشرات من التعليقات والتوصيات الخاصة بالكتب من القراء المشهورين والمدرسين ومستشاري العلاقات وغيرهم.
- e-Newsletter: لكي تبقى دائماً على علم بالكتب الجديدة، وبما للتواصل غير العنيف من أثر في العالم كله، قم بزيارة موقعنا، وبالتسجيل في NVC Quick Connect e-Newsletter الفصلي. كما ستجد أيضاً أرشيفاً للرسائل الإخبارية.
- Help Share NVC: احصل على إمكانية الوصول إلى مئات من الأدوات القيمة والمصادر والوثائق القابلة للتعديل، لمساعدتك على نشر التواصل غير العنيف، وتكوين جمعيات محلية والتنسيق لورش عمل التواصل غير العنيف، والترويج لفوائد التدريب على التواصل غير العنيف الهائلة للمؤسسات والتجمعات في منطقتك. قم بالتسجيل في NVC Promotion e-Bulletin للحصول على أحدث الإرشادات والأدوات.
- For the Press: بإمكان الصحفيين والمنتجين الوصول إلى تراجم وصور المؤلفين، والمقالات التي نشرت حديثاً في وسائل الإعلام، ومقاطع الفيديو، وغير ذلك من المعلومات القيمة.
- Help Share NVC Community Forum: يوفر هذا المنتدى، والذي تم التخطيط لإطلاقه في منتصف عام ٢٠٠٥، مساحة على الإنترنت لدعم النمو والانتشار المستمر للتواصل غير العنيف في العالم كله. انضم إلى هذا المنتدى اليوم على الموقع www.ShareNVC.com.

لمزيد من المعلومات، اتصل من فضلك بدار بادل دانسر بريس على العنوان:

P.O. Box 231129 • Encinitas CA 92024
Phone: 858-759-6963 • Fax: 858-759-6967
Email: email@puddledancer.com • www.NonviolentCommunication.com



عن المؤلف



د. مارشال بي. روزنبرج هو مؤسس ومدير الخدمات التعليمية بمركز التواصل غير العنيف؛ وهو مؤسسة دولية لصنع السلام. وهو مؤلف كتاب Speak Peace in a World of Conflict، والكتاب الأكثر مبيعاً Nonviolent Communication: A Language of Life. وقد حاز د. روزنبرج عام ٢٠٠٦ على جائزة جسر السلام Bridge of Peace Award التي تمنحها مؤسسة Global Village Foundation، وعلى جائزة Light of God Expressing Award الدولية عام ٢٠٠٦ التي تمنحها رابطة Association of Unity Churches. ويقضي د. روزنبرج أكثر من ٢٥٠ يوماً كل عام في السفر حول العالم، لتدريس التواصل غير العنيف في مئات من المجتمعات المحلية، وفي المؤتمرات الدولية، وفي بعض من أكثر دول العالم فقراً وتمزقاً بسبب الحروب في العالم أجمع.

ولنشأته في حي يسوده العنف والشغب في ديترويت، فقد اكتسب د. روزنبرج اهتماماً شديداً بأشكال جديدة من التواصل، توفر بدائل سلمية للعنف الذي صادفه. وقد أوصله اهتمامه هذا إلى الحصول على الدكتوراه في علم النفس الإكلينيكي من جامعة ويسكنسون عام ١٩٦١، حيث تتلمذ على يد كارل روجرز. وقد حفزته خبراته وتجاربه التالية في الحياة ودراسته لعلم مقارنة الأديان إلى تطوير عملية التواصل غير العنيف.

وقد استخدم د. روزنبرج عملية التواصل غير العنيف للمرة الأولى في مشروعات التكامل المدرسية الممولة فيدرالياً، لتقديم الوساطة والتدريب على مهارات التواصل، وذلك في فترة الستينيات. وقد أسس مركز التواصل غير العنيف في عام ١٩٨٤، وهو مؤسسة دولية غير ربحية لصنع السلام، والذي ينتسب إليه الآن أكثر من ١٨٠ مدرباً مؤهلاً للتواصل غير العنيف، في ٣٥ دولة حول العالم.

ومع جيتاره وعرائسه بين يديه، وتاريخه الطويل من السفر إلى بعض من أكثر مناطق العالم عنفاً، وطاقته الروحية الهائلة، يبين لنا روزنبرج كيف نخلق عالماً أكثر سلاماً وإشباعاً. وهو يعيش حالياً في ووسرفولنهوف بسويسرا.